

# Annexes au rapport final

Un tour d'horizon du travail social : Développement d'un instrument de gestion du travail social de l'hôpital  
Poursuite de la recherche en hôpital psychiatrique

**30 septembre 2013**

Marieke Desmet, Griet De Bodt, Patricia Fruyt, Sam Delye, Aurélie Londot, Christiane Gosset, Ann Van Hecke

Mission du



service public fédéral  
SANTÉ PUBLIQUE, SÉCURITÉ DE LA CHAÎNE ALIMENTAIRE ET ENVIRONNEMENT

## **Annexes**

- Annexe 1: Personnes associées à la recherche
- Annexe 2: Lettre d'information
- Annexe 3: Fiche d'inscription pour les hôpitaux participants
- Annexe 4: Hôpitaux participants
- Annexe 5: Marche à suivre – inventaire des activités  
Marche à suivre – variables démographiques  
Marche à suivre – nouvelles activités
- Annexe 6: Inventaire des tâches du travail social psychiatrique  
1. Inventaire premier tour  
2. Inventaire deuxième tour  
3. Inventaire complet
- Annexe 7: Traitement des données, inventarisation des tâches du travail social psychiatrique
- Annexe 8: Manuel des activités génériques et spécifiques du travail social à l'hôpital
- Annexe 9: Grille d'encodage  
Casus 1<sup>er</sup> tour  
Casus 2<sup>ème</sup> tour  
Minicasus 3<sup>ème</sup> tour
- Annexe 10: Mail aux institutions qui ont décidé de mettre fin à leur participation au projet
- Annexe 11: Marche à suivre pour compléter le questionnaire sur l'importance  
Questionnaire sur l'importance
- Annexe 12: Tableau des résultats complets de l'importance pour la région néerlandophone
- Annexe 13: Tableau des résultats complets de l'importance pour la région francophone
- Annexe 14: Marche à suivre pour l'encodage de la fréquence et la durée des activités du travail social I  
Tableau de bord
- Annexe 15: Tableau des résultats complets de la fréquence et de la durée pour la région néerlandophone
- Annexe 16: Tableaux des résultats complets de la fréquence et de la durée pour la région francophone

Annexe 17: Marche à suivre pour compléter le questionnaire sur les facteurs d'influence  
Définitions des facteurs d'influence  
Questionnaire sur les facteurs d'influence

Annexe 18: Facteurs d'influence supplémentaires

**Annexe 1**  
**Personnes associées à la recherche**

Deux équipes de chercheurs participent à cette étude, soit une équipe pour les hôpitaux psychiatriques néerlandophones et une équipe pour les hôpitaux psychiatriques francophones. Chacune d'elles se compose d'un chef de projet, d'un coordinateur et de chercheurs. Les équipes travaillent ensemble, en étroite collaboration.

- **Équipe de recherche 1 : Université de Liège**
  - Chef de projet : Prof. Dr. Christiane Gosset
  - Coordinateur : Sam Delye
  - Chercheuses : Aurélie Londot et Joëlle Collard
  
- **Équipe de recherche 2 : Universitair ziekenhuis Gent**
  - Chef de projet : Patricia Fruyt
  - Coordinatrice : Marieke Desmet
  - Chercheuse : Griet De Bodt

Les **chefs de projets** dirigent la recherche. Ils assurent le suivi général, l'ajustement et l'évaluation de la recherche. Ils ont en outre contribué à la rédaction et à l'approbation de documents de travail ; Ils ont par ailleurs veillé à résoudre les principaux problèmes auxquels l'équipe a été confrontée que ce soit pour les documents, les rapports et les instruments.

Les **coordinateurs** des deux équipes sont les personnes de contact pour les hôpitaux psychiatriques participants. Ils prennent en charge l'organisation générale de la recherche, sa coordination et son suivi. Ils assurent également les étapes préalables de la recherche : revue de la littérature, rédaction des questionnaires, du manuel, des tableaux d'analyse et des autres instruments. Ils ont par ailleurs analysé les données recueillies, puis les ont communiquées au comité de pilotage.

Les **chercheurs** s'occupent de l'organisation et du suivi de la recherche, sur base des outils et documents développés par les coordinateurs.

La recherche bénéficiait par ailleurs du soutien d'un **comité de pilotage**, composé des membres des deux équipes de recherche, de responsables de services sociaux, de travailleurs sociaux issus des hôpitaux psychiatriques des 2 parties du pays, et d'un coordinateur émanant du SPF Santé publique, Environnement et Sécurité de la chaîne alimentaire. Ce comité de pilotage a apporté sa contribution au contenu même de la recherche par son expertise en matière de travail social. Les experts ont exprimé leur avis sur le déroulement général de la recherche, les questionnaires, le timing,... Leurs interventions portaient sur plusieurs phases de la recherche. Ils ont évalué les rapports, les résultats et ont par ailleurs collaboré à la recherche de solutions pour les éventuels points d'achoppement/obstacles décelés. Les membres du comité de pilotage ont été sélectionnés sur base de leur appartenance linguistique, des spécificités de leur établissement hospitalier (public, privé, universitaire, présence de services spécifiques tels que k-services, forensique services, soins en famille,...) et de leur position dans l'hôpital (chefs de service, coordinateur d'unité, expérience,...)

- Membres du comité de pilotage pour la partie francophone :
  - Equipe de recherche 1

- Jacques Van Geel : La Petite maison, Chastre
  - Françoise Theys : Clinique Sans Souci, Bruxelles
  - Nadine Cuyvers : Intercommunale de Soins Spécialisés de Liège (ISoSL)- Site du Petit Bourgogne, Liège
  - Christine Maes : Hôpital neuro-psychiatrique Saint-Martin, Dave
  - Martine Depuers : Hôpital psychiatrique le Chêne aux Haies, Mons
  - Katty Clarenne : Institut neuro-psychiatrique la Clairière, Bertrix
  - Gabrielle Deckers : Clinique psychiatrique frères alexiens, Henri-Chapelle
  - Coordinateur SPF Santé publique et environnement : Jelle Osselaer
- Membres du comité de pilotage pour la partie néerlandophone :
    - Equipe de recherche 2
    - Jessica Kellner : Psychiatrisch centrum Sint-Amandus, Beernem
    - Kristine des Vijver : Psychiatrisch centrum Dr. Guislain, Gand
    - Marietje Van Der Veken : Psychiatrisch centrum Caritas, Melle/Merelbeke
    - Jenny Vanormelingen : Psychiatrisch centrum Sint-Norbertushuis, Duffel
    - Petra Saenen : Openbaar psychiatrisch centrum, Geel
    - Esther van Reeth : Universitair psychiatrisch centrum Sint-Jozef, Kortenberg
    - Coordinateur SPF Santé publique et environnement : Jelle Osselaer

Il est également fait appel à Mme Ann Van Hecke, tant pour le soutien sur le plan méthodologique que pour l'analyse des résultats. Elle fait partie du service Sciences infirmières du département Santé sociale de l'université de Gand.

Enfin un **comité d'accompagnement** du SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement a été mis sur pied. La personne de contact est Jelle Osselaer. Ce comité d'accompagnement prend en charge les activités suivantes :

- Relayer les directives du Ministre des Affaires sociales et de la Santé publique susceptibles d'avoir un impact sur la recherche ou ses objectifs ;
- Favoriser le transfert des données et les relations avec d'autres services du SPF ;
- Superviser l'état d'avancement des travaux ;
- Coordonner la recherche avec d'autres initiatives sur une thématique complémentaire ou similaire.

**Annexe 2**  
**Lettre d'information**

Madame,  
Monsieur,

Comme vous le savez peut-être, une étude menée par l'Université de Gand ayant pour objectif le « développement d'un instrument de gestion du travail social à l'hôpital » se déroule dans les hôpitaux généraux, universitaires, gériatriques et spécialisés belges depuis 2009 pour se clôturer en mars de cette année. Cette étude est soutenue et subsidiée par le SPF Santé Publique, sécurité de la chaîne alimentaire et environnement et il est possible qu'elle soit prolongée jusqu'en septembre 2013.

Le souhait actuel du SPF est d'élargir le processus aux hôpitaux psychiatriques. Parallèlement, l'équipe gantoise s'est adjoint la collaboration de l'Université de Liège et c'est dans ce contexte que nous vous contactons. Comme il est impossible d'inclure tous les hôpitaux psychiatriques dans cette étude, un échantillon représentatif a été constitué sur base de quelques critères objectifs tels que la région ou le nombre de lits. Votre établissement a été retenu lors de cette sélection.

**Par ce courrier, nous tenons à vous en informer et nous nous permettons de solliciter votre collaboration pour la participation à cette étude.**

Nous vous proposons ci-dessous un bref descriptif de l'organisation de l'étude ainsi que des attentes envers votre institution.

- L'étude se propose en premier lieu, de réaliser un inventaire de l'ensemble des **tâches à caractère social** accomplies dans les hôpitaux psychiatriques.
- En second lieu, il s'agira de déterminer **l'importance, la fréquence et de la durée des tâches accomplies par chaque travailleur social.**

Cet exercice a déjà été mené dans des hôpitaux universitaires, généraux, gériatriques et spécialisés. Il s'agit maintenant d'impliquer les hôpitaux psychiatriques pour fournir une image globale de l'ensemble des tâches accomplies par les travailleurs sociaux des hôpitaux.

- En troisième lieu, un questionnaire **sur les facteurs exerçant une influence sur le travail social** sera mené. Cette phase débouchera sur la collecte de données au début 2012, dans des hôpitaux universitaires, généraux, gériatriques et spécialisés et plus tard pour les hôpitaux psychiatriques.

Concrètement, si vous acceptez de collaborer, votre participation comprendrait les aspects suivants:

- Participer à une session d'information (la personne de référence pour le projet et un travailleur social) au cours de laquelle l'organisation, les objectifs, les attentes et le timing vous seront clairement exposés.
- Assurer la communication, le feedback et le soutien des travailleurs sociaux impliqués dans l'étude.
- Dresser l'inventaire des tâches sociales accomplies par les travailleurs sociaux (investissement en temps d'environ deux fois une demi-heure).
- Organiser un module de formation destiné aux travailleurs sociaux de votre hôpital qui comprend la présentation et l'explication du manuel d'utilisation, un test et un débriefing.
- Faire compléter par les travailleurs sociaux un questionnaire relatif à l'importance des tâches à caractère social (investissement en temps d'environ 45 minutes)
- Enregistrer la fréquence et de la durée des activités à caractère social effectuées par chacun des travailleurs sociaux durant une période de 10 jours de travail.
- Faire compléter par les travailleurs sociaux un questionnaire consacré aux facteurs influençant le travail social.

Vous seriez ainsi impliqués à chacune des phases de l'étude tout en y participant activement. L'équipe interuniversitaire de recherche, quant à elle, assurera le soutien des personnes de contact, le suivi de l'étude, le développement d'instruments, le traitement et l'analyse des données et apportera un feedback des résultats.



Vous trouverez en annexe un formulaire d'inscription que vous voudrez bien, le cas échéant, nous retourner par fax ou par courrier à l'adresse suivante pour le 27 janvier 2012, au plus tard :

**Université de Liège**

**Département des Sciences de la santé publique**

**A l'att. du Prof. Christiane GOSSET**

**Bât. B23 Santé publique: aspects généraux**

**Avenue de l'hôpital, 3**

**4000 LIEGE**

**Fax: 04/3662812**

Pour toute information complémentaire que vous souhaiteriez obtenir, il vous est loisible de contacter Mme Francine Bonvalet au 04/3662532.

Vous remerciant déjà pour votre collaboration, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Prof. Christiane GOSSET

## **Annexe 3**

### **Fiche d'inscription pour les hôpitaux participants**

## Fiche d'inscription pour les hôpitaux participants

Si vous souhaitez participer à cette enquête, veuillez retourner (par courrier ou par fax) ce document aussi vite que possible à:

**Université de Liège**  
**Département des sciences de la santé publique**  
**A l'att. du Prof. Christiane GOSSET**  
**Bât. B23 Santé publique : aspects généraux**  
**Avenue de l'hôpital, 3**  
**4000 LIEGE**

Dénomination de l'établissement (+éventuellement ses implantations):

Nom de la personne de contact (+éventuellement une personne pour chaque implantation concernée):

Fonction:

Numéro de téléphone:

E-mail:

Nombre de travailleurs sociaux participant:

Merci d'avance  
Prof. Christiane GOSSET

**Annexe 4**  
**Hôpitaux participants**

### Hôpitaux psychiatriques participants

1.	PZ Asster: campus Molveren
2.	PZ Asster: campus stad
3.	HP Beau Vallon
4.	PK broeders Alexianen Tienen
5.	PC Caritas
6.	CPJ Charles Albert frère
7.	CHP le chêne aux haies
8.	HJU La clè
9.	PC Dr. Guislain
10.	CPE les feux follets
11.	OPZ Geel
12.	PC Gent-Sleidinge
13.	Intercommunale de soins spécialisés de Liège
14.	CH Jean Titeca
15.	Kinder psychiatrisch centrum - Genk
16.	CRP Les Marroniers
17.	PZ Onze-Lieve-Vrouw
18.	PC Onze-Lieve-Vrouw van vrede
19.	La petite maison - Chastre
20.	PSC – Leuven
21.	OPZC Rekem
22.	PTC Rustenburg
23.	HP Saint-Charles
24.	Sanatia
25.	HP Sans souci
26.	PSC Sint-Alexius – Elsene
27.	PZ Sint-Alexius - Grimbergen
28.	PC Sint-Amandus
29.	PK Sint-Annendael
30.	PZ Sint-Fransiscus
31.	PC Sint-Hiëronymus
32.	PC Sint-jan-baptist
33.	Kliniek Sint-Jozef
34.	MC Sint-Jozef
35.	UPC Sint-Jozef
36.	CN Wiliam Lennox

## **Annexe 5**

**Marche à suivre - inventaire des activités**

**Marche à suivre - variables démographiques**

**Marche à suivre - nouvelles activités**

# Marche à suivre pour compléter l'inventaire des tâches liées au travail social dans les hôpitaux psychiatriques

- **Quoi?** Un inventaire des tâches liées au travail social susceptibles d'être accomplies dans les hôpitaux a été dressé sur base d'une part, de questionnaires approfondis, soumis à des hôpitaux généraux, spécialisés, gériatriques et universitaires et d'autre part, d'une revue de la littérature (articles, sites web spécialisés tels que celui de l'INAMI). Il est présenté sous forme d'un fichier Excel (inventaire des activités.xlsx)
  
- **Pourquoi?** Il s'agit d'une étape préliminaire dans la recherche « Tour d'horizon du travail social : développement d'un instrument de gestion du travail social au sein des hôpitaux belges psychiatriques ». Cette étape sert de fondement à la rédaction d'un manuel comportant une description claire des activités clés et des activités secondaires effectuées par les travailleurs sociaux dans les hôpitaux psychiatriques. Les étapes ultérieures de l'enquête seront consacrées à la détermination de l'importance, de la fréquence et de la durée des tâches ainsi qu'aux facteurs les influençant.
  
- **Par qui?** **Tous les travailleurs sociaux de l'hôpital** complètent le tableau des tâches (en Excel ou en papier).
  
- **Quand?** Avant le 30 mars 2012.  
Une durée de 30 minutes est nécessaire pour compléter la liste.
  
- **Comment?**
  - Ouvrir le fichier et l'enregistrer immédiatement en le renommant : inventaire\_nom de l'hôpital\_nom du travailleur social (2 premières lettres du prénom et du nom).  
Par exemple : inventaire\_CHULiège\_sade.xlsx  
(La mention du nom nous aide uniquement à assurer le suivi des listes de participants, le traitement ultérieur des données s'opèrera de façon totalement anonyme!)
  
  - Les tâches sociales sont subdivisées en 2 grandes catégories : activités liées au patient et activités qui ne sont pas en lien avec le patient. Au sein de chacune de ces deux grandes catégories, on retrouve des sous-catégories se fondant sur 12 activités clés + une catégorie « autre »:
    - Interventions psychosociales
    - Enquêtes et rapports
    - Coordination de soins
    - Aide matérielle
    - Aide sociale et administrative
    - Aide financière et administrative
    - Aide juridique et administrative

- Signalement
- Défense des intérêts
- Prévention
- Développement de compétences
- Autres activités qui ne sont pas en lien avec le patient

Pour chacune des activités clés, une distinction est opérée entre méthodes et interventions. Par méthode, il faut entendre la manière effective d'accomplir une activité déterminée en lien avec une intervention donnée. Par exemple, la méthode « médiation » peut se rapporter à une intervention dans le domaine des problèmes relationnels.

- En regard de chacune des activités clés est proposée une définition. La définition est visible lorsque l'on déplace le curseur sur l'activité concernée. Cette définition constitue un fil conducteur pour la réflexion sur les méthodes et les interventions.
- A côté de chacune des activités (item), un espace est prévu (colonne C), où l'on peut cliquer pour indiquer si on l'a accomplie ou non au cours de l'**année passée**.  
Pour effectuer un choix, on clique dans la zone où une flèche apparaît. En cliquant sur la flèche, les choix apparaissent (oui/non). Lorsque vous avez sélectionné la réponse qui vous semble adaptée, elle est alors visible dans la case.
- A côté de chacune des activités clés, une zone de texte est prévue. Si une méthode/intervention que vous avez effectuée au cours de l'année passée n'est pas reprise dans la liste, vous pouvez alors la mentionner dans cette case.
- En fin de liste, figure une case destinée aux remarques. Il vous est loisible d'y mentionner des informations complémentaires, autres que des nouvelles activités.
- Lorsque tous les items ont été parcourus et que toutes les nouvelles activités possibles ont été ajoutées, vous pouvez clôturer le fichier et l'adresser par mail (en pièce jointe) à [sdelye@ulg.ac.be](mailto:sdelye@ulg.ac.be) **pour le 30 mars 2012 au plus tard**.
- **Nous conseillons à la personne de contact de rassembler les fichiers complétés par le service social de son hôpital et de nous les retourner.**

**MERCI POUR VOTRE PARTICIPATION**



## Marche à suivre pour compléter le questionnaire « variables démographiques des hôpitaux psychiatriques »

- **Quoi? :** Un questionnaire axé sur les variables démographiques, relatives aussi bien à la personne de contact (répondant) qu'à l'hôpital et qu'au travail social dans les hôpitaux psychiatriques a été développé sous forme de fichier Excel (Variables démographiques générales.xlsx).
- **Pourquoi? :** Pour obtenir une image détaillée des hôpitaux sélectionnés participant à l'enquête. Elle sera exploitée ultérieurement lors de la recherche et lors de la formulation des recommandations proposées au terme de cette recherche.
- **Par qui? :** **Seules les personnes de contact** remplissent ce questionnaire et le retournent. Un seul questionnaire sera donc complété par hôpital.
- **Quand? :** **Pour le 30 mars 2012 au plus tard**  
Une durée approximative de 30 minutes est nécessaire pour répondre au questionnaire.
- **Comment? :**  
Ouvrir le fichier et l'enregistrer immédiatement en le renommant : variablesdémó\_nom de l'hôpital\_nom du répondant.  
Par exemple : variablesdémó\_CHULiège\_SamDelye.xlsx  
(La mention du nom nous aide uniquement à assurer le suivi des listes de participants, le traitement ultérieur des données s'opèrera de façon totalement anonyme!).
  - Le questionnaire comporte trois onglets. Le premier est consacré aux variables démographiques du *répondant*, le second aux variables démographiques de l'*hôpital* et le troisième à celles du *service social*. Il vous est demandé de compléter chacun de ces onglets.
  - Les cases entourées d'un encadré noir épais sont à compléter. Lorsque les cases sont vides ou ne comportent qu'un seul mot, vous cliquez alors sur la case et y insérez votre réponse.  
Pour les cases « *faites un choix* », apparaît une flèche. En cliquant sur cette flèche, apparaissent les choix. Vous pouvez alors sélectionner la réponse qui vous paraît appropriée.
  - Un espace destiné aux éventuelles remarques est prévu à la fin de chaque onglet.
  - Lorsque vous avez répondu à l'ensemble des questions, il convient d'enregistrer le fichier et de le renvoyer par mail (en pièce jointe) à [sdelye@ulg.ac.be](mailto:sdelye@ulg.ac.be) **pour le 30 mars au plus tard**.

En cas de question ou de problème, n'hésitez pas à nous contacter par mail ou par téléphone au 04/3664486

**MERCI POUR VOTRE PARTICIPATION**

# Marche à suivre pour compléter le second inventaire des tâches liées au travail social dans les hôpitaux psychiatriques

- **Quoi?** Sur base du premier inventaire complété et sur base des remarques que vous avez formulées, une seconde liste des tâches a été élaborée. Elle comprend les activités (nouvelles ou reformulées) de l'ensemble des travailleurs sociaux des hôpitaux francophones et néerlandophones. Cette liste est créée en Excel (Nouvelles activités.xlsx).
  
- **Pourquoi?** Le second inventaire permettra, en complément du premier, de dresser un aperçu des tâches accomplies par les travailleurs sociaux. L'objectif est de dégager les activités les plus souvent réalisées. Ces tâches serviront de base à la rédaction d'un manuel comportant une description claire des activités principales et des activités secondaires effectuées par les travailleurs sociaux dans les hôpitaux psychiatriques.
  
- **Par qui?** **Tous les travailleurs sociaux de l'hôpital** complètent le tableau des tâches transmis en format Excel.
  
- **Quand?** La liste doit être retournée pour le **27 avril 2012**. Une durée de 15 minutes environ est nécessaire pour la compléter.
  
- **Comment?**
  - Ouvrir le fichier et l'enregistrer immédiatement en le renommant nouvelles activités nom de l'hôpital\_nom du travailleur social (2 premières lettres du prénom et du nom).  
Par exemple : nouvelles activités\_CHULiège\_sade.xlsx  
(La mention du nom nous aide uniquement à assurer le suivi des listes de participants, le traitement ultérieur des données s'opèrera de façon totalement anonyme!)
  
  - Les tâches sociales sont de nouveau subdivisées en 2 grandes catégories à savoir activités liées au patient et activités qui ne sont pas en lien avec le patient.  
Au sein de chacune de ces deux grandes catégories, on retrouve des sous-catégories se fondant sur 12 activités clés + une catégorie « autre »
    - Interventions psychosociales
    - Enquêtes et rapports
    - Coordination de soins
    - Aide matérielle
    - Aide sociale et administrative

- Aide financière et administrative
- Aide juridique et administrative
- Signalement
- Défense des intérêts
- Prévention
- Développement de compétences
- Autres activités qui ne sont pas en lien avec le patient

Nous tenons à vous rappeler que, pour chacune des activités clés, une **distinction** est opérée entre **méthodes et interventions**. Par méthode, il faut entendre la manière effective d'accomplir une activité déterminée en lien avec une intervention donnée. Par exemple, la méthode « médiation » peut se rapporter à une intervention dans le domaine des problèmes relationnels. Si une activité (item) ne s'applique pas à votre vécu professionnel, il ne faut pas cocher de réponse.

- Comme pour le premier inventaire, la réponse à sélectionner pour chacune des activités (item), se présente sous forme d'un menu déroulant (faites votre choix, oui, non). En cliquant sur la flèche à côté de « faites votre choix », oui/non apparaît. Lorsque vous avez sélectionné la réponse qui vous semble adaptée, elle est alors visible dans la case.
- Il vous est loisible de mentionner à la fin de la liste des commentaires supplémentaires.
- Lorsque tous les items ont été parcourus et que vos éventuelles remarques ont été ajoutées, sauvegarder le fichier et l'adresser par mail (en pièce jointe) à [sdelye@ulg.ac.be](mailto:sdelye@ulg.ac.be) **pour le 27 avril 2012 au plus tard.**

**MERCI POUR VOTRE PARTICIPATION**

## **Annexe 6**

### **Inventaire des tâches du travail social psychiatrique**

- 1. Inventaire premier tour**
- 2. Inventaire deuxième tour**
- 3. Inventaire complet**

## 1. Premier tour

### Activités liées au patient

#### Interventions psychosociales

##### Méthodes

Soutien

Médiation

Accompagnement

Prise en charge

Intervention de crise

##### Interventions

Discussion dans le cadre d'une intervention de crise

Discussion sur le vécu de la maladie/handicap

Discussion sur l'acceptation de la maladie

Discussion sur les conséquences et le vécu des changements de perspective de vie

Mise en évidence des problèmes relationnels/de communication avec le partenaire et/ou les enfants

Accompagnement psychosocial lors des différentes phases de la prise en charge (admission, traitement, sortie, après la sortie)

Motiver à la compliance au traitement

Discussion avec la famille

Informé, motiver et soutenir le patient et son entourage lors des différentes démarches à entreprendre ou décisions à prendre

En cas de grossesse, préparer à la vie avec un enfant

Aider la personne à faire face/Aider la personne à faire face et à réagir

Soutien après l'annonce d'une mauvaise nouvelle

Accompagnement en cas de deuil

Gestion des situations problématiques

Aider la personne à reconstruire ses réseaux et contacts sociaux

Psycho-éducation

Soutien à l'autonomie

Préparation émotionnelle à la sortie

Resocialisation et réintégration

Orientation vers des groupes d'entraide

Soutien psychosocial à des adolescentes enceintes

Soutien à des personnes présentant une addiction

## Enquêtes et rapports

### Méthodes

Anamnèse psychosociale et enquête sociale

Visite à domicile

Gestion du dossier social

Faire rapport (oral ou écrit)

Enregistrement (rapports/dossiers internes + RPM)

### Interventions

Entretien spécifique

## Coordination de soins

### Méthodes

Identification de patients à risque admis dans des services résidentiels ou semi-résidentiels

Donner une information, un renseignement ou un avis

Médiation

Référer le patient à une autre institution

Collaboration aux services mis en place pour le patient

Coordination des aides et des services pour le patient

Faire appel au réseau social (aide informelle)

Faire appel à d'autres aides et services pour le patient (aide formelle)

Soutien administratif

### Interventions

Application du système du référent hospitalier

### Concertation

Participation à une concertation interdisciplinaire pour le patient

Faire partie de l'équipe qui gère la sortie

Discussion de situations de patients entre travailleurs sociaux

Discussion de situations de patients avec d'autres disciplines

Concertation en pré-admission en vue d'optimiser l'accompagnement et la prise en charge

Concertation avec le patient et/ou sa famille et/ou les aidants proches et/ou les tiers importants

### Soins et aides à domicile

Matériel d'aide (lit, béquille, oxygène, télévigilance,...)

Soins infirmiers à domicile (autres que des soins psychiatriques)

Soins psychiatriques à domicile

Aide familiale et aide senior

Services de nettoyage

Services de repas à domicile (mutualités, CPAS, privé,...)

Maison de quartier, maison des jeunes, autres initiatives communales

Centre de soins de jour

Services proposés par des associations/fondations/ASBL (ex.: esthéticiennes sociales,...)

Soins palliatifs à domicile

Paramédicaux/psychologues/médecins traitants/maisons médicales

Autres services de soins à domicile

ALE/service de petits travaux de rénovation à domicile

Occupation durant les temps libres (hobby, ludothèque)

### **Soins résidentiels**

Services de psychogériatrie

Service de psychiatrie d'un hôpital général

Maisons de soins psychiatriques (MSP)

Communautés thérapeutiques

Autres établissements psychiatriques

Autres services résidentiels ou semi-résidentiels de santé mentale

Autres établissements non psychiatriques

Centre de convalescence

MR / MRS / résidence service

Court séjour

Centre de revalidation

Service SP

Accueil pour sans abri (accueil de crise, centre d'accueil pour réfugiés,...)

Accueil de nuit

Centres d'accueil et/ou initiatives locales d'accueil

### **Logement**

Logement social

Autre type de logement

### **Travail**

Congé / absence au travail

### **Formation, chômage et affectation professionnelle**

Employeur et service du personnel

Syndicats

Travail bénévole

FOREM

AWIPH/PHARE

Centres d'activités/établissements de travail adapté/centre de réadaptation au travail

ONEM

### **Aide en lien avec la naissance et/ou le décès**

Formalités en matière de naissance/de décès

### **Soutien aux patients étrangers**

Rapatriement

Médiation interculturelle et interprète

Aide pour les documents de séjour/visa/visa touristique

Services communaux d'intégration

Formalités en matière d'hospitalisation de longue durée d'un patient étranger

### **Transport du patient**

### **Consulter le Mémento de l'action sociale à la recherche d'une information ou d'une aide**

#### *Enfants et familles*

Accompagnement ambulatoire d'enfants et de familles (soins prénatals, soins/aides post-natals)

Soutien familial (centre d'éducation, centre de soutien aux familles, ...)

Accueil d'enfants (centre de jour pour enfants, familles d'accueil, admission d'enfant avec une maladie ou un handicap,...)

Services d'adoption

Enseignement (associations de parents, centre d'accompagnement scolaire, internat, centre d'enseignement à temps partiel,...)

Centres de réadaptation pour des personnes atteintes de maladies chroniques

Services de pédopsychiatrie

#### *Aide à la jeunesse*

Comités d'aide à l'enfance, services de médiation, assistance policière aux jeunes,...

Accompagnement ambulatoire pour les jeunes (ex.: équipe SOS Enfants)

Aide spécifique résidentielle pour les jeunes (centre d'observation, services de placement,...)

#### *Personnes présentant un handicap*

Centre de diagnostic général et de traitement (centre pour la remédiation aux troubles, centre d'observation, orientation et prise en charge,...)

Accompagnement ambulatoire et revalidation

Habitations pour les personnes handicapées (AWIPH, logement autonome encadré, foyers,...)

#### *Soins de santé mentale*



Services de santé mentale

Habitations protégées

*Aide sociale en général*

Services de travail social (CPAS, autre hôpital, commune,...)

Services de type "Relais social"

Associations, fondations en lien à des pathologies (cancer, diabète, affections respiratoires,...)

Groupe d'entraide

Services communaux (population, taxes et recettes,...)

**Autres soins coordonnés**

Règlement pratique avec la famille (rencontre des frères et sœurs, partenaires, école,...)

Information et avis en lien avec le cancer (brochure, agenda,...)

## **Aide matérielle**

**Méthodes**

**Interventions**

Fournitures pendant l'hospitalisation (ex.: donner des vêtements,...)

Rechercher des objets perdus

Veiller au logement temporaire de la famille du patient (ex.: réserver un hôtel,...)

Chercher une solution à la prise en charge d'animaux domestiques

Informar sur les possibilités de colis alimentaires

## **Aide sociale et administrative**

**Méthodes**

Donner une information, un renseignement ou un avis

Médiation

Référer le patient à une autre institution

Collaboration aux services mis en place pour le patient

Coordination de l'aide sociale et administrative au patient

Soutien administratif

**Interventions**

**Office national de sécurité sociale ONSS**

Assimilation/extension des cotisations sociales d'indépendant

Allocation de maternité

Allocations familiales (ordinaires et garanties)

Prime d'adoption et de naissance (+ déclaration de naissance)

Allocations de chômage ou allocations d'attente

Congé d'allaitement

Congé de paternité

Congé parental

Pensions (ex.: pension de survie, pension de retraite,...)

Mise en disponibilité (fonctionnaires)

Allocations suite à une incapacité de travail + déclaration de maladie professionnelle

Protection de la maternité/repos de maternité (+ prolongation en cas d'hospitalisation du bébé)

### **Travail**

Interruption de carrière pour assistance médicale

Congé palliatif

Crédit-temps

### **Maladies professionnelles et accidents de travail**

Maladies professionnelles

Accident du travail/accident de droit commun

### **Mutuelle**

Système du tiers payant

Intervention majorée

Forfait pour maladie chronique

Aide de tiers via la mutuelle

Statut OMNIO

Assurance soins de santé/demande de couverture soins de santé

Maximum à facturer

Fonds de solidarité spécifique

Pathologies liste E, kiné à domicile

Fourniture de perruque

Alimentation par sonde

Intervention pour le matériel de sondage

Alimentation parentérale

Forfait incontinence

Forfait palliatif

Intervention dans les frais de transport

Autres avantages (ex.: prothèses, verres de lunettes, camps de vacances,...)

Autres interventions de la mutuelle (allocations, erreur de facturation, assurance à l'étranger, traitement médical à l'étranger,...)

### **Exonérations, réductions et dispenses**

Réduction de l'impôt sur le revenu

Réduction du précompte immobilier

Exonération de la redevance sur les eaux usées

Carte de parking pour handicapé

Dispense de ceinture de sécurité

Réduction de l'abonnement à la télédistribution

Tarif social pour le téléphone

Réductions en matière de TVA et taxation des véhicules

TEC/SNCB (transports en commun)

Réduction eau-gaz-électricité

Pourcentage d'invalidité

Revenu d'intégration sociale et revenu de remplacement

Allocation pour l'aide aux personnes âgées

Allocations familiales majorées

### **AWIPH/PHARE**

#### **Assurabilité pour les soins de santé**

Assurance hospitalisation

Sécurité sociale étrangère

Problèmes liés à l'assurabilité

Couverture sociale de patients avec une nationalité étrangère

#### **Aide liée à l'hospitalisation**

Etalement des paiements de la facture d'hospitalisation

Autres (couverture alternative, paiement de la pension, régler un mariage à l'hôpital,...)

### **Aide financière et administrative**

#### **Méthodes**

Donner une information, un renseignement ou un avis

Médiation

Référer le patient à une autre institution

Collaboration aux services mis en place pour le patient

Coordination de l'aide administrative et financière

Soutien administratif

## ***Interventions***

### **Au niveau fédéral**

Demande de prise en charge de frais médicaux par Fedasil

### **Au niveau régional**

Primes régionales

### **Au niveau provincial**

Primes provinciales

### **Au niveau communal**

Primes communales

Revenu d'intégration sociale via le CPAS

Garant en cas de séjour

Demande de prise en charge totale ou partielle (+ frais exceptionnels + traitement à venir)

Aide suite à un refus de prise en charge

Demande de contribution financière à titre d'avance

Accompagnement/guidance budgétaire

Médiation de dettes

Autres services via le CPAS (taxi social, soins à domicile, fonds mazout,...)

Aide financière apportée depuis un centre d'accueil et/ou d'initiatives locales

### **Autres**

Interventions financières via une association ou fondation officielle (ex.: ligue contre le cancer,...)

Autres interventions financières (ex.: aide du Rotary Club, ASBL,...)

Organisations caritatives

## **Aide juridique et administrative**

### ***Méthodes***

Donner une information, un renseignement ou un avis

Médiation

Référer le patient à une autre institution

Collaboration aux services mis en place pour le patient

Coordination de l'aide juridique et administrative

Soutien administratif

### ***Interventions***

Aide et avis juridique (maison de justice, CPAS,...)

Aide sociale aux justiciables (service d'aide aux victimes, médiation pénale, justice réparatrice,...)

Justice et tribunaux (Justice de Paix, Tribunal de la Jeunesse, Tribunal du travail,...)

Mise sous protection de la personne

Administrateur provisoire de biens/tuteur

Règlement collectif de dettes

Police

## Signalement

### Méthodes

Interne

Externe

### Interventions

## Défense des intérêts

### Méthodes

Individuel

Collectif

### Interventions

Fonction de liaison (patient, entourage, soignant)

## Prévention

### Méthodes

Donner une information, un renseignement ou un avis

Médiation

Référer le patient à une autre institution

Collaboration aux services mis en place pour le patient

### Interventions

Travailler à la déstigmatisation dans le domaine des soins de santé mentale

Prévention secondaire (information sur une vie saine, détection précoce de psychose,...)

Prévention tertiaire contre la rechute

Sensibilisation d'autres disciplines à l'approche préventive

Sensibiliser les médecins et infirmières sur la différence entre l'offre de soins à l'hôpital et à domicile (utilisation de matériel, médicaments,...)

Sensibiliser le patient et son entourage à l'approche préventive

## Activités qui ne sont pas en lien avec le patient

## Développement de compétences

### Méthodes

Participer à une formation

Dispenser une formation

Consulter, conseiller et coacher d'autres professionnels

Réfléchir à propos de ses propres interventions

Planifier le développement de compétences

Contribuer à la formation des étudiants (stage, visites de l'hôpital, travaux scolaires,...)

### Interventions

Offrir des places de stage

Référent, expert

Former des travailleurs sociaux/nouveaux collègues

Former des étudiants

Former d'autres disciplines

Participer à un exposé

Participer à des informations grand public

## Autres activités qui ne sont pas en lien avec le patient

### Méthodes

Concertation non liée au patient

Contribuer au développement de la politique

Contribuer à la reconnaissance des compétences propres à la profession

Participer à des projets de recherche

Activités liées à l'organisation et au service

### Interventions

#### Structure de concertation

Concertation pratique

Réunions du service social

Groupe de travail interne

Groupe de travail externe

Concertation pour le fonctionnement du service, vision, évaluation

### Recherche

Préparation de réunions, récolte de données, réalisation des PPT de présentation

Publications

## **Projets**

Rédiger/élaborer des projets thérapeutiques

Concertation transversale

Collaborer à des projets art. 107

## **Activités liées au service et à l'organisation**

Création de réseau(x)

Préoccupations des collaborateurs/soutien des collègues

## **Divers**

Activités de chef de service

Activités infirmières

Activités de psychothérapie

Activités de référent hospitalier

## 2. Deuxième tour

### Activités liées au patient

#### Interventions psychosociales

##### Méthodes

Entretien de soutien

Médiation

Accompagnement

Prise en charge

Intervention de crise à l'hôpital

##### Interventions

Entretien d'écoute dans le cadre d'une intervention de crise à l'hôpital

Intervention en cas de crise à l'extérieur (ex. contact téléphonique avec le patient)

Conflit entre personnes, ex. avec un employeur

Entretien d'écoute sur le vécu de la maladie/handicap avec le patient

Entretien d'écoute sur le vécu de la maladie/handicap avec la famille

Entretien d'écoute sur l'acceptation de la maladie avec le patient

Entretien d'écoute sur l'acceptation de la maladie avec la famille

Entretien d'écoute sur les conséquences et le vécu des changements de perspective de vie avec le patient

Entretien d'écoute sur les conséquences et le vécu des changements de perspective de vie avec la famille

Mise en évidence des problèmes relationnels/de communication avec le partenaire et/ou les enfants

Entretien avec le couple

Accompagnement psychosocial du patient lors des différentes phases de la prise en charge (pré-admission, admission, traitement, sortie, après la sortie)

Accompagnement psychosocial de la famille lors des différentes phases de la prise en charge (pré-admission, admission, traitement, sortie, après la sortie)

Motiver à la compliance au traitement (ex. informer sur les médicaments)

Entretien d'écoute avec le patient et les autres disciplines

Thérapie avec la famille

Entretien avec la famille

Informer, motiver et soutenir le patient lors des différentes démarches à entreprendre ou décisions à prendre le concernant

Informer, motiver et soutenir la famille du patient lors des différentes démarches à entreprendre ou décisions à prendre

Admission forcée

En cas de grossesse, préparer à la vie avec un enfant



Accompagner le patient à faire face/Accompagner le patient à faire face et à réagir

Accompagner la famille à faire face/Accompagner la famille à faire face et à réagir

Soutien du patient après l'annonce d'une mauvaise nouvelle

Soutien de la famille après l'annonce d'une mauvaise nouvelle

Accompagnement du patient en cas de deuil

Accompagnement de la famille en cas de deuil

Gestion des situations problématiques du patient

Gestion des situations problématiques de la famille

Accompagner la personne à reconstruire ses réseaux et contacts sociaux

Psycho-éducation de la famille

Psycho-éducation du patient

Encadrement et soutien à l'autonomie du patient

Encadrement et soutien à l'autonomie de la famille

Préparation du patient à sa sortie

Préparation de la famille à la sortie

Resocialisation et réintégration

Orientation vers des groupes d'entraide

Soumettre des recommandations formulées par des groupes d'entraide aux patients

Soutien et accompagnement psychosocial à des adolescentes enceintes

Soutien et accompagnement à des personnes présentant une addiction

## **Enquêtes et rapports**

### ***Méthodes***

Anamnèse psychosociale et exploration sociale

Visite à domicile : entretien, rencontre avec la famille

Gestion du dossier social

Faire rapport (oral ou écrit)

Enregistrement (rapports/dossiers internes + RPM)

### ***Interventions***

Entretien, faire connaissance avec le patient

Admission spécifique (ex. dans le cadre de projets thérapeutiques, dans des services spécifiques, etc.)

Visite d'institutions ou établissements dans le cadre de l'enquête sociale

Evaluation de la situation sociale, financière et administrative

Observations significatives, remarques et constatations relatives au contexte social

Evaluation de la capacité à supporter les coûts d'une admission

## **Coordination de soins**

### **Méthodes**

Identification de patients à risque admis dans des services résidentiels ou semi-résidentiels

Donner une information, un renseignement

Médiation

Orienter le patient vers une autre institution de service d'aides

Collaboration avec les services mis en place pour le patient

Coordination des aides et des services pour le patient

Faire appel au réseau social (aide informelle)

Mise en place d'autres aides et services pour le patient (aide formelle)

Encadrement et accompagnement dans les démarches administratives

### **Interventions**

#### **Concertation**

Informations diverses

Participation à une concertation interdisciplinaire ou une réunion d'équipe pour le patient

#### **Soins ambulatoires**

Centre de soins de jour pour personnes âgées

Centre de jour pour personnes handicapées

Centre de santé mentale de jour

Centre de jour pour enfants et adolescents

Habitations protégées

#### **Soins semi-résidentiels**

Hôpital de jour

#### **Soins résidentiels**

Unité palliative

Services de resocialisation

#### **Logement**

Contracts de location ou crédits immobiliers auprès d'agences immobilières

Changement de domicile

Service Mutapost

Régler un déménagement

Internat scolaire, kot étudiant et cité universitaire

Service de logement supervisé

Désigner le référent hospitalier comme personne de contact pour régler tout problème immobilier sur une période d'un an après la sortie

Travaux de réfection dans la maison

## **Travail**

Prise de contact avec l'employeur

Reprise du travail à temps partiel

## **Formation, chômage et affectation professionnelle**

Ecole, centres PMS

## **Autres soins coordonnés**

Accueil d'enfant en cas d'admission d'un des parents

Appel à un interprète pour une meilleure collecte d'informations

Transport du patient

Groupes de parole, groupes d'entraide

Elaboration du plan de soins

Accord de partenariat avec des magasins locaux pour la fourniture de biens de consommation

Suivi en matière d'admission (organisation de l'admission, liste d'attente, etc.)

Rencontre avec la famille (informer la famille en matière d'admission)

Faire appel à l'Asbl Similes Wallonie

Régler un mariage à l'hôpital

Couvre-chefs pour patients cancéreux

Occupation des temps libres pendant les vacances (sorties, voyages, jobs de vacances, etc.)

Prise de contact avec l'ambassade

Aptitude à la conduite (CARA)

## **Aide matérielle**

### ***Méthodes***

### ***Interventions***

Prévoir l'argent de poche aux adolescents sur décision du tribunal de la jeunesse

Prévoir l'argent de poche pour des cigarettes, les premiers soins, etc.

Fournir un kit bien-être (boîte rose, produits d'hygiène, vêtements, etc.)

Fournir un colis alimentaire

## **Aide sociale et administrative**

### ***Méthodes***

Donner une information, un renseignement

Médiation dans le cadre de l'aide sociale et administrative

Orienter le patient vers une autre institution de service d'aides

Collaboration avec les services mis en place pour le patient

Coordination des aides et des services pour le patient

Encadrement et accompagnement dans les démarches administratives

### ***Interventions***

#### **AWIPH/PHARE**

Contact avec le gestionnaire des dossiers

#### **Mutuelle**

Carte SIS

## **Aide financière et administrative**

### ***Méthodes***

Donner une information, un renseignement

Médiation dans le cadre de l'aide financière et administrative

Orienter le patient vers une autre institution de service d'aides

Collaboration avec les services mis en place pour le patient

Coordination des aides et des services pour le patient

Encadrement et accompagnement dans les démarches administratives

### ***Interventions***

#### **Au niveau fédéral**

Prise en charge des soins de santé par le Ministère de la Justice en cas d'admission forcée

#### **Au niveau régional**

Demande de primes ADEL (logement)

Kit bien-être

#### **Au niveau communal**

Demande de complément au revenu d'intégration

Primes d'installation et garanties locatives via le CPAS

Rapport social auprès des CPAS en vue de la prise en charge des frais d'hospitalisation (Carte médicale, réquisitoire, aide médicale urgente, etc.)

#### **Autres**

Interventions dans les frais médicaux par autrui (ex. FEDASIL, etc.)

En cas de gestion du budget du patient par l'hôpital : déterminer le montant pour l'argent de poche, paiement des factures, etc.

Banques

Service Médi'Kids

Demander une aide financière de l'hôpital

## **Aide juridique et administrative**

### ***Méthodes***

Donner une information, un renseignement

Médiation dans le cadre de l'aide juridique et administrative

Orienter le patient vers une autre institution de service d'aides

Collaboration avec les services mis en place pour le patient

Coordination des aides et des services pour le patient

Encadrement et accompagnement dans les démarches administratives

### ***Interventions***

Divorce

Rédaction d'un testament

Différends en matière de loyer

Contacts avec un avocat, un notaire

Contacts avec un assistant juridique dans le cadre d'un sursis probatoire

Minorité prolongée

Recours contre les décisions du CPAS, SPF

Demande d'obtention d'un avocat pro deo

Garde alternée

Internement dans un établissement de défense sociale

Commission de défense sociale

Problématique des jeunes délinquants

## **Signalement**

### ***Méthodes***

Interne

Externe

### ***Interventions***

Problématique du logement

## **Défense des intérêts**

## **Méthodes**

Individuel

Collectif

## **Interventions**

Associations en lien avec la défense des intérêts du patient et de sa famille (ex. Asbl Similes Wallonie)

Droits du patient

Heures supplémentaires le week-end

## **Prévention**

### **Méthodes**

Donner une information, un renseignement

Médiation

Orienter le patient vers une autre institution de service d'aides

Collaboration avec les services mis en place pour le patient

### **Interventions**

Projets socio-culturels

Exercices de prévention pour la famille

## **Activités qui ne sont pas en lien avec le patient**

### **Développement de compétences**

#### **Méthodes**

Suivre une formation

Dispenser une formation

Consulter, conseiller et coacher d'autres professionnels

Réfléchir à propos de ses propres interventions

Planifier le développement de compétences

Contribuer à la formation des étudiants (stage, travaux scolaires,...)

#### **Interventions**

Dispenser une formation aux membres du département psychothérapie

Dispenser une formation à d'autres disciplines du service

Formation continue réanimation

Séminaires

Sensibilisation des médecins et des infirmiers à la problématique des enfants dont les parents présentent des troubles psychiatriques

Formation spécifique pour les services de soins à domicile

Participer à des congrès sur la santé mentale

## **Autres activités qui ne sont pas en lien avec le patient**

### **Méthodes**

Concertation non liée au patient

Contribuer au développement de la politique

Contribuer à la reconnaissance des compétences propres à la profession

Participer à des projets de recherche

Activités liées à l'organisation et au service

### **Interventions**

#### **Structure de concertation**

Groupe de travail gestion des patients

Groupe de travail sur la psychiatrie

Groupe de travail sur des thématiques relatives aux art. 107

Soins aux personnes âgées

Concertation au niveau régional

Collaboration avec des structures d'aide sociale

#### **Projets**

Participer à des projets régionaux en psycho-éducation

Membre d'un groupe de pilotage pour un projet

#### **Activités liées au service et à l'organisation**

Activités de loisirs en équipe

Lecture d'ouvrages

Subir une évaluation par la direction et l'organisation

Interpellation de la direction

Activités de "public relation"

### **Divers**

Ateliers thérapeutiques (ex. ergothérapie)

Activités de groupe (atelier cuisine, etc.)

---

### 3. Inventaire complet

<b>A Activités liées au patient</b>	
<b>A1 Interventions psychosociales</b>	
<b>A1a Méthodes</b>	
A1a1 Soutien	<i>faites un choix</i>
A1a2 Médiation	<i>faites un choix</i>
A1a3 Accompagnement	<i>faites un choix</i>
A1a4 Prise en charge	<i>faites un choix</i>
A1a5 Intervention de crise	<i>faites un choix</i>
<b>A1b Interventions</b>	
A1b1 Discussion dans le cadre d'une intervention de crise	<i>faites un choix</i>
A1b2 Discussion sur le vécu de la maladie/handicap	<i>faites un choix</i>
A1b3 Discussion sur l'acceptation de la maladie	<i>faites un choix</i>
A1b4 Discussion sur les conséquences et le vécu des changements de perspective de vie	<i>faites un choix</i>
A1b5 Mise en évidence des problèmes relationnels/de communication avec le partenaire et/ou les enfants	<i>faites un choix</i>
A1b6 Accompagnement psychosocial lors des différentes phases de la prise en charge (admission, traitement, sortie, après la sortie)	<i>faites un choix</i>
A1b7 Motiver à la compliance au traitement	<i>faites un choix</i>
A1b8 Discussion avec la famille	<i>faites un choix</i>
A1b9 Informer, motiver et soutenir le patient et son entourage lors des différentes démarches à entreprendre ou décisions à prendre	<i>faites un choix</i>
A1b10 En cas de grossesse, préparer à la vie avec un enfant	<i>faites un choix</i>
A1b11 Aider la personne à faire face/Aider la personne à faire face et à réagir	<i>faites un choix</i>
A1b12 Soutien après l'annonce d'une mauvaise nouvelle	<i>faites un choix</i>
A1b13 Accompagnement en cas de deuil	<i>faites un choix</i>
A1b14 Gestion des situations problématiques	<i>faites un choix</i>
A1b15 Aider la personne à reconstruire ses réseaux et contacts sociaux	<i>faites un choix</i>
A1b16 Psycho-éducation	<i>faites un choix</i>
A1b17 Soutien à l'autonomie	<i>faites un</i>



	<i>choix</i>
A1b18 Préparation émotionnelle à la sortie	<i>faites un choix</i>
A1b19 Resocialisation et réintégration	<i>faites un choix</i>
A1b20 Orientation vers des groupes d'entraide	<i>faites un choix</i>
A1b21 Soutien psychosocial à des adolescentes enceintes	<i>faites un choix</i>
A1b22 Soutien à des personnes présentant une addiction	<i>faites un choix</i>
<b>A2 Enquêtes et rapports</b>	
<b>A2a Méthodes</b>	
A2a1 Anamnèse psychosociale et enquête sociale	<i>faites un choix</i>
A2a2 Visite à domicile	<i>faites un choix</i>
A2a3 Gestion du dossier social	<i>faites un choix</i>
A2a4 Faire rapport (oral ou écrit)	<i>faites un choix</i>
A2a5 Enregistrement (rapports/dossiers internes + RPM)	<i>faites un choix</i>
<b>A2b Interventions</b>	
A2b1 Entretien spécifique	<i>faites un choix</i>
<b>A3 Coordination de soins</b>	
<b>A3a Méthodes</b>	
A3a1 Identification de patients à risque admis dans des services résidentiels ou semi-résidentiels	<i>faites un choix</i>
A3a2 Donner une information, un renseignement ou un avis	<i>faites un choix</i>
A3a3 Médiation	<i>faites un choix</i>
A3a4 Référer le patient à une autre institution	<i>faites un choix</i>
A3a5 Collaboration aux services mis en place pour le patient	<i>faites un choix</i>
A3a6 Coordination des aides et des services pour le patient	<i>faites un choix</i>
A3a7 Faire appel au réseau social (aide informelle)	<i>faites un choix</i>
A3a8 Faire appel à d'autres aides et services pour le patient (aide formelle)	<i>faites un choix</i>
A3a9 Soutien administratif	<i>faites un choix</i>

<b>A3b Interventions</b>		<i>faites un choix</i>
A3b1	Application du système du référent hospitalier	<i>faites un choix</i>
<b>A3b2 Concertation</b>		<i>faites un choix</i>
A3b3	Participation à une concertation interdisciplinaire pour le patient	<i>faites un choix</i>
A3b4	Faire partie de l'équipe qui gère la sortie	<i>faites un choix</i>
A3b5	Discussion de situations de patients entre travailleurs sociaux	<i>faites un choix</i>
A3b6	Discussion de situations de patients avec d'autres disciplines	<i>faites un choix</i>
A3b7	Concertation en pré-admission en vue d'optimiser l'accompagnement et la prise en charge	<i>faites un choix</i>
A3b8	Concertation avec le patient et/ou sa famille et/ou les aidants proches et/ou les tiers importants	<i>faites un choix</i>
<b>A3b9 Soins et aides à domicile</b>		<i>faites un choix</i>
A3b10	Matériel d'aide (lit, béquille, oxygène, télévigilance,...)	<i>faites un choix</i>
A3b11	Soins infirmiers à domicile (autres que des soins psychiatriques)	<i>faites un choix</i>
A3b12	Soins psychiatriques à domicile	<i>faites un choix</i>
A3b13	Aide familiale et aide senior	<i>faites un choix</i>
A3b14	Services de nettoyage	<i>faites un choix</i>
A3b15	Services de repas à domicile (mutualités, CPAS, privé,...)	<i>faites un choix</i>
A3b16	Maison de quartier, maison des jeunes, autres initiatives communales	<i>faites un choix</i>
A3b17	Centre de soins de jour	<i>faites un choix</i>
A3b18	Services proposés par des associations/fondations/ASBL (ex.: esthéticiennes sociales,...)	<i>faites un choix</i>
A3b19	Soins palliatifs à domicile	<i>faites un choix</i>
A3b20	Paramédicaux/psychologues/médecins traitants/maisons médicales	<i>faites un choix</i>
A3b21	Autres services de soins à domicile	<i>faites un choix</i>
A3b22	ALE/service de petits travaux de rénovation à domicile	<i>faites un choix</i>
A3b23	Occupation durant les temps libres (hobby, ludothèque)	<i>faites un choix</i>
<b>A3b24 Soins résidentiels</b>		<i>faites un choix</i>
A3b25	Services de psychogériatrie	<i>faites un choix</i>

A3b26	Service de psychiatrie d'un hôpital général	<i>faites un choix</i>
A3b27	Maisons de soins psychiatriques (MSP)	<i>faites un choix</i>
A3b28	Communautés thérapeutiques	<i>faites un choix</i>
A3b29	Autres établissements psychiatriques	<i>faites un choix</i>
A3b30	Autres services résidentiels ou semi-résidentiels de santé mentale	<i>faites un choix</i>
A3b31	Autres établissements non psychiatriques	<i>faites un choix</i>
A3b32	Centre de convalescence	<i>faites un choix</i>
A3b33	MR / MRS / résidence service	<i>faites un choix</i>
A3b34	Court séjour	<i>faites un choix</i>
A3b35	Centre de revalidation	<i>faites un choix</i>
A3b36	Service SP	<i>faites un choix</i>
A3b37	Accueil pour sans abri (accueil de crise, centre d'accueil pour réfugiés,...)	<i>faites un choix</i>
A3b38	Accueil de nuit	<i>faites un choix</i>
A3b39	Centres d'accueil et/ou initiatives locales d'accueil	<i>faites un choix</i>
<b>A3b40</b>	<b>Logement</b>	<i>faites un choix</i>
A3b41	Logement social	<i>faites un choix</i>
A3b42	Autre type de logement	<i>faites un choix</i>
<b>A3b43</b>	<b>Travail</b>	<i>faites un choix</i>
A3b44	Congé / absence au travail	<i>faites un choix</i>
<b>A3b45</b>	<b>Formation, chômage et affectation professionnelle</b>	<i>faites un choix</i>
A3b46	Employeur et service du personnel	<i>faites un choix</i>
A3b47	Syndicats	<i>faites un choix</i>
A3b48	Travail bénévole	<i>faites un choix</i>
A3b49	FOREM	<i>faites un choix</i>
A3b50	AWIPH/PHARE	<i>faites un choix</i>
A3b51	Centres d'activités/établissements de travail adapté/centre de réadaptation au travail	<i>faites un choix</i>

A3b52	ONEM	<i>faites un choix</i>
<b>A3b53</b>	<b>Aide en lien avec la naissance et/ou le décès</b>	<i>faites un choix</i>
A3b54	Formalités en matière de naissance/de décès	<i>faites un choix</i>
<b>A3b55</b>	<b>Soutien aux patients étrangers</b>	<i>faites un choix</i>
A3b56	Rapatriement	<i>faites un choix</i>
A3b57	Médiation interculturelle et interprète	<i>faites un choix</i>
A3b58	Aide pour les documents de séjour/visa/visa touristique	<i>faites un choix</i>
A3b59	Services communaux d'intégration	<i>faites un choix</i>
A3b60	Formalités en matière d'hospitalisation de longue durée d'un patient étranger	<i>faites un choix</i>
<b>A3b61</b>	<b>Transport du patient</b>	<i>faites un choix</i>
<b>A3b62</b>	<b>Consulter le Mémento de l'action sociale à la recherche d'une information ou d'une aide</b>	<i>faites un choix</i>
	<i>Enfants et familles</i>	
A3b63	Accompagnement ambulatoire d'enfants et de familles (soins prénatals, soins/aides post-natals)	<i>faites un choix</i>
A3b64	Soutien familial (centre d'éducation, centre de soutien aux familles, ...)	<i>faites un choix</i>
A3b65	Accueil d'enfants (centre de jour pour enfants, familles d'accueil, admission d'enfant avec une maladie ou un handicap,...)	<i>faites un choix</i>
A3b66	Services d'adoption	<i>faites un choix</i>
A3b67	Enseignement (associations de parents, centre d'accompagnement scolaire, internat, centre d'enseignement à temps partiel,...)	<i>faites un choix</i>
A3b68	Centres de réadaptation pour des personnes atteintes de maladies chroniques	<i>faites un choix</i>
A3b69	Services de pédopsychiatrie	<i>faites un choix</i>
	<i>Aide à la jeunesse</i>	
A3b70	Comités d'aide à l'enfance, services de médiation, assistance policière aux jeunes,...	<i>faites un choix</i>
A3b71	Accompagnement ambulatoire pour les jeunes (ex.: équipe SOS Enfants)	<i>faites un choix</i>
A3b72	Aide spécifique résidentielle pour les jeunes (centre d'observation, services de placement,...)	<i>faites un choix</i>
	<i>Personnes présentant un handicap</i>	
A3b73	Centre de diagnostic général et de traitement (centre pour la remédiation aux troubles, centre d'observation, orientation et prise en charge,...)	<i>faites un choix</i>
A3b74	Accompagnement ambulatoire et revalidation	<i>faites un choix</i>

A3b75	Habitations pour les personnes handicapées (AWIPH, logement autonome encadré, foyers,...)	<i>faites un choix</i>
<i>Soins de santé mentale</i>		
A3b76	Services de santé mentale	<i>faites un choix</i>
A3b77	Habitations protégées	<i>faites un choix</i>
<i>Aide sociale en général</i>		
A3b78	Services de travail social (CPAS, autre hôpital, commune,...)	<i>faites un choix</i>
A3b79	Services de type "Relais social"	<i>faites un choix</i>
A3b80	Associations, fondations en lien à des pathologies (cancer, diabète, affections respiratoires,...)	<i>faites un choix</i>
A3b81	Groupe d'entraide	<i>faites un choix</i>
A3b82	Services communaux (population, taxes et recettes,...)	<i>faites un choix</i>
<b>A3b83</b>	<b>Autres soins coordonnés</b>	<i>faites un choix</i>
A3b84	Règlement pratique avec la famille (rencontre des frères et sœurs, partenaires, école,...)	<i>faites un choix</i>
A3b85	Information et avis en lien avec le cancer (brochure, agenda,...)	<i>faites un choix</i>

## **A4 Aide matérielle**

### **A4a Méthodes**

### **A4b Interventions**

A4b1	Fournitures pendant l'hospitalisation (ex.: donner des vêtements,...)	<i>faites un choix</i>
A4b2	Rechercher des objets perdus	<i>faites un choix</i>
A4b3	Veiller au logement temporaire de la famille du patient (ex.: réserver un hôtel,...)	<i>faites un choix</i>
A4b4	Chercher une solution à la prise en charge d'animaux domestiques	<i>faites un choix</i>
A4b5	Informar sur les possibilités de colis alimentaires	<i>faites un choix</i>

## **A5 Aide sociale et administrative**

### **A5a Méthodes**

A5a1	Donner une information, un renseignement ou un avis	<i>faites un choix</i>
A5a2	Médiation	<i>faites un choix</i>
A5a3	Référer le patient à une autre institution	<i>faites un choix</i>

A5a4	Collaboration aux services mis en place pour le patient	<i>faites un choix</i>
A5a5	Coordination de l'aide sociale et administrative au patient	<i>faites un choix</i>
A5a6	Soutien administratif	<i>faites un choix</i>
<b>A5b Interventions</b>		
<b>A5b1 Office national de sécurité sociale ONSS</b>		<i>faites un choix</i>
A5b2	Assimilation/extension des cotisations sociales d'indépendant	<i>faites un choix</i>
A5b3	Allocation de maternité	<i>faites un choix</i>
A5b4	Allocations familiales (ordinaires et garanties)	<i>faites un choix</i>
A5b5	Prime d'adoption et de naissance (+ déclaration de naissance)	<i>faites un choix</i>
A5b6	Allocations de chômage ou allocations d'attente	<i>faites un choix</i>
A5b7	Congé d'allaitement	<i>faites un choix</i>
A5b8	Congé de paternité	<i>faites un choix</i>
A5b9	Congé parental	<i>faites un choix</i>
A5b10	Pensions (ex.: pension de survie, pension de retraite,...)	<i>faites un choix</i>
A5b11	Mise en disponibilité (fonctionnaires)	<i>faites un choix</i>
A5b12	Allocations suite à une incapacité de travail + déclaration de maladie professionnelle	<i>faites un choix</i>
A5b13	Protection de la maternité/repos de maternité (+ prolongation en cas d'hospitalisation du bébé)	<i>faites un choix</i>
<b>A5b14 Travail</b>		<i>faites un choix</i>
A5b15	Interruption de carrière pour assistance médicale	<i>faites un choix</i>
A5b16	Congé palliatif	<i>faites un choix</i>
A5b17	Crédit-temps	<i>faites un choix</i>
<b>A5b18 Maladies professionnelles et accidents de travail</b>		<i>faites un choix</i>
A5b19	Maladies professionnelles	<i>faites un choix</i>
A5b20	Accident du travail/accident de droit commun	<i>faites un choix</i>
<b>A5b21 Mutuelle</b>		<i>faites un choix</i>
A5b22	Système du tiers payant	<i>faites un choix</i>

A5b23	Intervention majorée	<i>faites un choix</i>
A5b24	Forfait pour maladie chronique	<i>faites un choix</i>
A5b25	Aide de tiers via la mutuelle	<i>faites un choix</i>
A5b26	Statut OMNIO	<i>faites un choix</i>
A5b27	Assurance soins de santé/demande de couverture soins de santé	<i>faites un choix</i>
A5b28	Maximum à facturer	<i>faites un choix</i>
A5b29	Fonds de solidarité spécifique	<i>faites un choix</i>
A5b30	Pathologies liste E, kiné à domicile	<i>faites un choix</i>
A5b31	Fourniture de perruque	<i>faites un choix</i>
A5b32	Alimentation par sonde	<i>faites un choix</i>
A5b33	Intervention pour le matériel de sondage	<i>faites un choix</i>
A5b34	Alimentation parentérale	<i>faites un choix</i>
A5b35	Forfait incontinence	<i>faites un choix</i>
A5b36	Forfait palliatif	<i>faites un choix</i>
A5b37	Intervention dans les frais de transport	<i>faites un choix</i>
A5b38	Autres avantages (ex.: prothèses, verres de lunettes, camps de vacances,...)	<i>faites un choix</i>
A5b39	Autres interventions de la mutuelle (allocations, erreur de facturation, assurance à l'étranger, traitement médical à l'étranger,...)	<i>faites un choix</i>
<b>A5b40</b>	<b>Exonérations, réductions et dispenses</b>	<i>faites un choix</i>
A5b41	Réduction de l'impôt sur le revenu	<i>faites un choix</i>
A5b42	Réduction du précompte immobilier	<i>faites un choix</i>
A5b43	Exonération de la redevance sur les eaux usées	<i>faites un choix</i>
A5b44	Carte de parking pour handicapé	<i>faites un choix</i>
A5b45	Dispense de ceinture de sécurité	<i>faites un choix</i>
A5b46	Réduction de l'abonnement à la télédistribution	<i>faites un choix</i>
A5b47	Tarif social pour le téléphone	<i>faites un choix</i>
A5b48	Réductions en matière de TVA et taxation des véhicules	<i>faites un</i>

	<i>choix</i>
A5b49 TEC/SNCB (transports en commun)	<i>faites un choix</i>
A5b50 Réduction eau-gaz-électricité	<i>faites un choix</i>
A5b51 Pourcentage d'invalidité	<i>faites un choix</i>
A5b52 Revenu d'intégration sociale et revenu de remplacement	<i>faites un choix</i>
A5b53 Allocation pour l'aide aux personnes âgées	<i>faites un choix</i>
A5b54 Allocations familiales majorées	<i>faites un choix</i>
<b>A5b55 AWIPH/PHARE</b>	<i>faites un choix</i>
<b>A5b56 Assurabilité pour les soins de santé</b>	<i>faites un choix</i>
A5b57 Assurance hospitalisation	<i>faites un choix</i>
A5b58 Sécurité sociale étrangère	<i>faites un choix</i>
A5b59 Problèmes liés à l'assurabilité	<i>faites un choix</i>
A5b60 Couverture sociale de patients avec une nationalité étrangère	<i>faites un choix</i>
<b>A5b61 Aide liée à l'hospitalisation</b>	<i>faites un choix</i>
A5b62 Etalement des paiements de la facture d'hospitalisation	<i>faites un choix</i>
A5b63 Autres (couverture alternative, paiement de la pension, régler un mariage à l'hôpital,...)	<i>faites un choix</i>
<b>A6 Aide financière et administrative</b>	
<b>A6a Méthodes</b>	
A6a1 Donner une information, un renseignement ou un avis	<i>faites un choix</i>
A6a2 Médiation	<i>faites un choix</i>
A6a3 Référer le patient à une autre institution	<i>faites un choix</i>
A6a4 Collaboration aux services mis en place pour le patient	<i>faites un choix</i>
A6a5 Coordination de l'aide administrative et financière	<i>faites un choix</i>
A6a6 Soutien administratif	<i>faites un choix</i>
<b>A6b Interventions</b>	
<b>A6b1 Au niveau fédéral</b>	<i>faites un choix</i>



A6b2	Demande de prise en charge de frais médicaux par Fedasil	<i>faites un choix</i>
<b>A6b3</b>	<b>Au niveau régional</b>	<i>faites un choix</i>
A6b4	Primes régionales	<i>faites un choix</i>
<b>A6b5</b>	<b>Au niveau provincial</b>	<i>faites un choix</i>
A6b6	Primes provinciales	<i>faites un choix</i>
<b>A6b7</b>	<b>Au niveau communal</b>	<i>faites un choix</i>
A6b8	Primes communales	<i>faites un choix</i>
A6b9	Revenu d'intégration sociale via le CPAS	<i>faites un choix</i>
A6b10	Garant en cas de séjour	<i>faites un choix</i>
A6b11	Demande de prise en charge totale ou partielle (+ frais exceptionnels + traitement à venir)	<i>faites un choix</i>
A6b12	Aide suite à un refus de prise en charge	<i>faites un choix</i>
A6b13	Demande de contribution financière à titre d'avance	<i>faites un choix</i>
A6b14	Accompagnement/guidance budgétaire	<i>faites un choix</i>
A6b15	Médiation de dettes	<i>faites un choix</i>
A6b16	Autres services via le CPAS (taxi social, soins à domicile, fonds mazout,...)	<i>faites un choix</i>
A6b17	Aide financière apportée depuis un centre d'accueil et/ou d'initiatives locales	<i>faites un choix</i>
<b>A6b18</b>	<b>Autres</b>	<i>faites un choix</i>
A6b19	Interventions financières via une association ou fondation officielle (ex.: ligue contre le cancer,...)	<i>faites un choix</i>
A6b20	Autres interventions financières (ex.: aide du Rotary Club, ASBL,...)	<i>faites un choix</i>
A6b21	Organisations caritatives	<i>faites un choix</i>
<b>A7 Aide juridique et administrative</b>		
<b>A7a Méthodes</b>		
A7a1	Donner une information, un renseignement ou un avis	<i>faites un choix</i>
A7a2	Médiation	<i>faites un choix</i>
A7a3	Référer le patient à une autre institution	<i>faites un choix</i>
A7a4	Collaboration aux services mis en place pour le patient	<i>faites un</i>

	<i>choix</i>
A7a5 Coordination de l'aide juridique et administrative	<i>faites un choix</i>
A7a6 Soutien administratif	<i>faites un choix</i>
<b>A7b Interventions</b>	
A7b1 Aide et avis juridique (maison de justice, CPAS,...)	<i>faites un choix</i>
A7b2 Aide sociale aux justiciables (service d'aide aux victimes, médiation pénale, justice réparatrice,...)	<i>faites un choix</i>
A7b3 Justice et tribunaux (Justice de Paix, Tribunal de la Jeunesse, Tribunal du travail,...)	<i>faites un choix</i>
A7b4 Mise sous protection de la personne	<i>faites un choix</i>
A7b5 Administrateur provisoire de biens/tuteur	<i>faites un choix</i>
A7b6 Règlement collectif de dettes	<i>faites un choix</i>
A7b7 Police	<i>faites un choix</i>
<b>A8 Signalement</b>	
<b>A8a Méthodes</b>	
A8a1 Interne	<i>faites un choix</i>
A8a2 Externe	<i>faites un choix</i>
<b>A8b Interventions</b>	
<b>A9 Défense des intérêts</b>	
<b>A9a Méthodes</b>	
A9a1 Individuel	<i>faites un choix</i>
A9a2 Collectif	<i>faites un choix</i>
<b>A9b Interventions</b>	
A9b1 Fonction de liaison (patient, entourage, soignant)	<i>faites un choix</i>
<b>A10 Prévention</b>	
<b>A10a Méthodes</b>	
A10a1 Donner une information, un renseignement ou un avis	<i>faites un choix</i>
A10a2 Médiation	<i>faites un choix</i>

A10a3	Référer le patient à une autre institution	<i>faites un choix</i>
A10a4	Collaboration aux services mis en place pour le patient	<i>faites un choix</i>
<b>A10b Interventions</b>		
A10b1	Travailler à la déstigmatisation dans le domaine des soins de santé mentale	<i>faites un choix</i>
A10b2	Prévention secondaire (information sur une vie saine, détection précoce de psychose,...)	<i>faites un choix</i>
A10b3	Prévention tertiaire contre la rechute	<i>faites un choix</i>
A10b4	Sensibilisation d'autres disciplines à l'approche préventive	<i>faites un choix</i>
A10b5	Sensibiliser les médecins et infirmières sur la différence entre l'offre de soins à l'hôpital et à domicile (utilisation de matériel, médicaments,...)	<i>faites un choix</i>
A10b6	Sensibiliser le patient et son entourage à l'approche préventive	<i>faites un choix</i>
<b>B Activités qui ne sont pas en lien avec le patient</b>		
<b>B1 Développement de compétences</b>		
<b>B1a Méthodes</b>		
B1a1	Participer à une formation	<i>faites un choix</i>
B1a2	Dispenser une formation	<i>faites un choix</i>
B1a3	Consulter, conseiller et coacher d'autres professionnels	<i>faites un choix</i>
B1a4	Réfléchir à propos de ses propres interventions	<i>faites un choix</i>
B1a5	Planifier le développement de compétences	<i>faites un choix</i>
B1a6	Contribuer à la formation des étudiants (stage, visites de l'hôpital, travaux scolaires,...)	<i>faites un choix</i>
<b>B2a Interventions</b>		
B2a1	Offrir des places de stage	<i>faites un choix</i>
B2a2	Référent, expert	<i>faites un choix</i>
B2a3	Former des travailleurs sociaux/nouveaux collègues	<i>faites un choix</i>
B2a4	Former des étudiants	<i>faites un choix</i>
B2a5	Former d'autres disciplines	<i>faites un choix</i>
B2a6	Participer à un exposé	<i>faites un choix</i>
B2a7	Participer à des informations grand public	<i>faites un choix</i>

## **B2 Autres activités qui ne sont pas en lien avec le patient**

### **B2a Méthodes**

B2a1	Concertation non liée au patient	<i>faites un choix</i>
B2a2	Contribuer au développement de la politique	<i>faites un choix</i>
B2a3	Contribuer à la reconnaissance des compétences propres à la profession	<i>faites un choix</i>
B2a4	Participer à des projets de recherche	<i>faites un choix</i>
B2a5	Activités liées à l'organisation et au service	<i>faites un choix</i>

### **B2b Interventions**

#### **B2b1 Structure de concertation**

B2b1	Structure de concertation	<i>faites un choix</i>
B2b2	Concertation pratique	<i>faites un choix</i>
B2b3	Réunions du service social	<i>faites un choix</i>
B2b4	Groupe de travail interne	<i>faites un choix</i>
B2b5	Groupe de travail externe	<i>faites un choix</i>
B2b6	Concertation pour le fonctionnement du service, vision, évaluation	<i>faites un choix</i>

#### **B2b7 Recherche**

B2b7	Recherche	<i>faites un choix</i>
B2b8	Préparation de réunions, récolte de données, réalisation des PPT de présentation	<i>faites un choix</i>
B2b9	Publications	<i>faites un choix</i>

#### **B2b10 Projets**

B2b10	Projets	<i>faites un choix</i>
B2b11	Rédiger/élaborer des projets thérapeutiques	<i>faites un choix</i>
B2b12	Concertation transversale	<i>faites un choix</i>
B2b13	Collaborer à des projets art. 107	<i>faites un choix</i>

#### **B2b14 Activités liées au service et à l'organisation**

B2b14	Activités liées au service et à l'organisation	<i>faites un choix</i>
B2b15	Création de réseau(x)	<i>faites un choix</i>
B2b16	Préoccupations des collaborateurs/soutien des collègues	<i>faites un choix</i>

## **C Divers**

C1	Activités de chef de service	<i>faites un choix</i>
C2	Activités infirmières	<i>faites un choix</i>
C3	Activités de psychothérapie	<i>faites un choix</i>
C4	Activités de référent hospitalier	<i>faites un choix</i>

**Annexe 7:**

**Traitement des données, inventarisation des tâches du travail social  
en psychiatrie**

	Aantal Ned	Som Ned	% Ned	Gemid. % Ned	Aantal Fr	Som Fr	% Fr	Gemid. % Fr	Aantal Bel	Som Bel	% Bel	Gemid. % Bel
<b>Psychosociale hulpverlening</b>												
Ondersteunen	209	208	99,5%	99,5%	79	79	97,5%	100,0%	288	287	99,0%	99,7%
Bemiddelen	208	202	96,7%	97,1%	75	63	77,8%	84,0%	283	265	91,4%	93,6%
Begeleiden	209	209	100,0%	100,0%	79	79	97,5%	100,0%	288	288	99,3%	100,0%
Behandelen	207	138	66,0%	66,7%	78	75	92,6%	96,2%	285	213	73,4%	74,7%
Crisisinterventie	209	169	80,9%	80,9%	75	57	70,4%	76,0%	284	226	77,9%	79,6%
Crisisinterventiegesprekken in het ziekenhuis	185	145	69,4%	78,4%	59	51	63,0%	86,4%	244	196	67,6%	80,3%
externe crisisinterventies (bvb. Telefonisch contact met patiënt)	184	136	65,1%	73,9%	59	45	55,6%	76,3%	243	181	62,4%	74,5%
Inter-persoonlijke conflicten, bvb. met de werkgever	185	127	60,8%	68,6%	58	46	56,8%	79,3%	243	173	59,7%	71,2%
Nagaan beleving van ziekte en handicap bij de patiënt	185	165	78,9%	89,2%	59	59	72,8%	100,0%	244	224	77,2%	91,8%
Nagaan beleving van ziekte en handicap bij de familie	185	161	77,0%	87,0%	60	57	70,4%	95,0%	245	218	75,2%	89,0%
Gesprekken rond aanvaarding van de ziekte bij de patiënt	185	150	71,8%	81,1%	59	58	71,6%	98,3%	244	208	71,7%	85,2%
Gesprekken rond aanvaarding van de ziekte bij de familie	185	147	70,3%	79,5%	60	55	67,9%	91,7%	245	202	69,7%	82,4%
Gevolgen en de beleving van veranderende levensperspectieven bespreekbaar stellen bij de patiënt	185	162	77,5%	87,6%	60	59	72,8%	98,3%	245	221	76,2%	90,2%
Gevolgen en de beleving van veranderende levensperspectieven bespreekbaar stellen bij de familie	185	157	75,1%	84,9%	61	53	65,4%	86,9%	246	210	72,4%	85,4%
Helpen omgaan met relatieproblemen/communicatie met partner en kinderen	208	158	75,6%	76,0%	77	67	82,7%	87,0%	285	225	77,6%	78,9%
Koppelgesprekken	186	66	31,6%	35,5%	59	41	50,6%	69,5%	245	107	36,9%	43,7%
Psychosociale begeleiding in de verschillende behandelingsfasen (pre-opname, opname, behandeling, ontslag, na ontslag) bij de patiënt	185	172	82,3%	93,0%	61	59	72,8%	96,7%	246	231	79,7%	93,9%
Psychosociale begeleiding in de verschillende behandelingsfasen (pre-opname, opname, behandeling, ontslag, na ontslag) bij de familie	185	149	71,3%	80,5%	61	51	63,0%	83,6%	246	200	69,0%	81,3%
Motiveren therapie trouwheid o.a. door het geven van toelichting rond medicatie	209	95	45,5%	45,5%	74	57	70,4%	77,0%	283	152	52,4%	53,7%
Contacten tussen de patiënt en andere disciplines	185	167	79,9%	90,3%	61	59	72,8%	96,7%	246	226	77,9%	91,9%
Familietherapie	185	17	8,1%	9,2%	56	16	19,8%	28,6%	241	33	11,4%	13,7%
Familiegesprekken	209	184	88,0%	88,0%	76	74	91,4%	97,4%	285	258	89,0%	90,5%
Ondersteunen, motiveren en voorlichten bij het nemen van stappen en beslissingen van patiënt en omgeving bij de patiënt	183	178	85,2%	97,3%	61	60	74,1%	98,4%	244	238	82,1%	97,5%
Ondersteunen, motiveren en voorlichten bij het nemen van stappen en beslissingen van patiënt en omgeving bij de familie	185	170	81,3%	91,9%	61	59	72,8%	96,7%	246	229	79,0%	93,1%
Gedwongen opname	184	141	67,5%	76,6%	56	20	24,7%	35,7%	240	161	55,5%	67,1%
Bij een zwangerschap, voorbereiden op het leven van een kind	209	23	11,0%	11,0%	72	22	27,2%	30,6%	281	45	15,5%	16,0%
Evalueren draagkracht van de patiënt	185	166	79,4%	89,7%	58	51	63,0%	87,9%	243	217	74,8%	89,3%
Evalueren draagkracht van de familie	185	162	77,5%	87,6%	56	40	49,4%	71,4%	241	202	69,7%	83,8%
Opvang van de patiënt na een slecht nieuws gesprek	185	148	70,8%	80,0%	59	52	64,2%	88,1%	244	200	69,0%	82,0%
Opvang van de familie na een slecht nieuws gesprek	185	120	57,4%	64,9%	60	38	46,9%	63,3%	245	158	54,5%	64,5%
rouwbegeleiding bij de patiënt	185	56	26,8%	30,3%	58	43	53,1%	74,1%	243	99	34,1%	40,7%
rouwbegeleiding bij de familie	184	44	21,1%	23,9%	58	30	37,0%	51,7%	242	74	25,5%	30,6%
probleemsituaties bij de patiënt	184	176	84,2%	95,7%	58	55	67,9%	94,8%	242	231	79,7%	95,5%
probleemsituaties bij de familie	185	159	76,1%	85,9%	59	35	43,2%	59,3%	244	194	66,9%	79,5%
Sociale netwerken en sociale contacten helpen opbouwen	208	204	97,6%	98,1%	78	77	95,1%	98,7%	286	281	96,9%	98,3%
psycho-educatie bij de familie	185	86	41,1%	46,5%	59	22	27,2%	37,3%	244	108	37,2%	44,3%
psycho-educatie bij de patiënt	185	92	44,0%	49,7%	58	43	53,1%	74,1%	243	135	46,6%	55,6%

	Aantal Ned	Som Ned	% Ned	Gemid. % Ned	Aantal Fr	Som Fr	% Fr	Gemid. % Fr	Aantal Bel	Som Bel	% Bel	Gemid. % Bel
Ondersteunen tot zelfstandigheid bij de patiënt	185	178	85,2%	96,2%	59	57	70,4%	96,6%	244	235	81,0%	96,3%
Ondersteunen tot zelfstandigheid bij de familie	185	122	58,4%	65,9%	59	29	35,8%	49,2%	244	151	52,1%	61,9%
Emotionele voorbereiding op ontslag bij de patiënt	183	159	76,1%	86,9%	62	62	76,5%	100,0%	245	221	76,2%	90,2%
Emotionele voorbereiding op ontslag bij de familie	185	137	65,6%	74,1%	64	51	63,0%	79,7%	249	188	64,8%	75,5%
Resocialisatie en reïntegratie	207	200	95,7%	96,6%	78	76	93,8%	97,4%	285	276	95,2%	96,8%
KOPP/KOAPP-ondersteuning	208	94	45,0%	45,2%	72	60	74,1%	83,3%	280	154	53,1%	55,0%
Geven van KOPP-cursussen aan patiënten	185	8	3,8%	4,3%	57	31	38,3%	54,4%	242	39	13,4%	16,1%
Hulpverlening rond tienerzwangerschap	207	8	3,8%	3,9%	70	10	12,3%	14,3%	277	18	6,2%	6,5%
Hulpverlening mensen met een verslavingsproblematiek	206	145	69,4%	70,4%	75	57	70,4%	76,0%	281	202	69,7%	71,9%
<b>Onderzoek en rapportage</b>												
Psychosociale anamnese en sociaal onderzoek	206	197	94,3%	95,6%	76	75	92,6%	98,7%	282	272	93,8%	96,5%
Huisbezoek	207	177	84,7%	85,5%	77	65	80,2%	84,4%	284	242	83,4%	85,2%
Dossierbeheer	207	205	98,1%	99,0%	78	77	95,1%	98,7%	285	282	97,2%	98,9%
Sociale verslaggeving	207	205	98,1%	99,0%	78	77	95,1%	98,7%	285	282	97,2%	98,9%
Registratie (Intern + MPG)	207	200	95,7%	96,6%	74	70	86,4%	94,6%	281	270	93,1%	96,1%
Specifieke intake	195	115	55,0%	59,0%	62	57	70,4%	91,9%	257	172	59,3%	66,9%
Kennismakingsgesprek met de patiënt	184	182	87,1%	98,9%	62	62	76,5%	100,0%	246	244	84,1%	99,2%
Specifieke intake (bvb. Voor therapeutische projecten, specifieke afdelingen,...)	185	125	59,8%	67,6%	58	49	60,5%	84,5%	243	174	60,0%	71,6%
Bezoek aan andere instellingen/voorzieningen ikv sociaal onderzoek	185	136	65,1%	73,5%	61	55	67,9%	90,2%	246	191	65,9%	77,6%
inventarisatie van financiële, sociale en administratieve toestand	185	180	86,1%	97,3%	61	60	74,1%	98,4%	246	240	82,8%	97,6%
Rapportage van significante observaties, bevindingen en ervaringen met betrekking tot de sociale context	185	183	87,6%	98,9%	60	59	72,8%	98,3%	245	242	83,4%	98,8%
Financiële draagkracht nagaan voorafgaand aan een opname	185	92	44,0%	49,7%	60	56	69,1%	93,3%	245	148	51,0%	60,4%
<b>Zorgcoördinatie</b>												
Screening van risicopatiënten bij residentiële of semi-residentiële opname	207	97	46,4%	46,9%	72	40	49,4%	55,6%	279	137	47,2%	49,1%
Geven van informatie, voorlichting of advies	207	199	95,2%	96,1%	78	76	93,8%	97,4%	285	275	94,8%	96,5%
Bemiddelen	208	191	91,4%	91,8%	72	48	59,3%	66,7%	280	239	82,4%	85,4%
Doorverwijzen naar andere instellingen voor hulp-en dienstverlening	206	203	97,1%	98,5%	79	76	93,8%	96,2%	285	279	96,2%	97,9%
Samenwerken in functie van patiëntgebonden overleg	208	207	99,0%	99,5%	79	79	97,5%	100,0%	287	286	98,6%	99,7%
Coördinatie van hulp-en dienstverlening aan de patiënt	208	186	89,0%	89,4%	78	74	91,4%	94,9%	286	260	89,7%	90,9%
Inschakelen van het sociaal netwerk (informele hulp)	208	201	96,2%	96,6%	78	74	91,4%	94,9%	286	275	94,8%	96,2%
Inschakelen andere hulp-en dienstverlening (Formele hulp)	207	203	97,1%	98,1%	78	78	96,3%	100,0%	285	281	96,9%	98,6%
Administratieve ondersteuning	208	207	99,0%	99,5%	77	76	93,8%	98,7%	285	283	97,6%	99,3%
<b>Overleg</b>	207	207	99,0%	100,0%	60	56	69,1%	93,3%	267	263	90,7%	98,5%
Deelname transmuraal ontslagteam	195	135	64,6%	69,2%	70	67	82,7%	95,7%	265	202	69,7%	76,2%
casusbespreking met sociaal werkers	197	169	80,9%	85,8%	70	67	82,7%	95,7%	267	236	81,4%	88,4%
casusbespreking met andere disciplines	197	190	90,9%	96,4%	70	69	85,2%	98,6%	267	259	89,3%	97,0%
Preopname overleg ter optimalisering van geplande begeleiding en behandeling	196	94	45,0%	48,0%	70	52	64,2%	74,3%	266	146	50,3%	54,9%
Overleg met patiënt en/of familie/mantelzorgers/belangrijke derden	197	196	93,8%	99,5%	58	51	63,0%	87,9%	255	247	85,2%	96,9%
Deelname aan patiëntgebonden interdisciplinair overleg/teamvergaderingen	207	200	95,7%	96,6%	57	55	67,9%	96,5%	264	255	87,9%	96,6%
briefings	183	183	87,6%	100,0%	60	59	72,8%	98,3%	243	242	83,4%	99,6%
<b>Thuiszorg</b>	195	167	79,9%	85,6%	57	49	60,5%	86,0%	252	216	74,5%	85,7%
Hulpmiddelen (bed, krukken, zuurstof, personen alarm,...)	197	89	42,6%	45,2%	67	29	35,8%	43,3%	264	118	40,7%	44,7%



	Aantal Ned	Som Ned	% Ned	Gemid. % Ned	Aantal Fr	Som Fr	% Fr	Gemid. % Fr	Aantal Bel	Som Bel	% Bel	Gemid. % Bel
Thuisverpleging (geen psychiatrische thuiszorg)	197	139	66,5%	70,6%	68	41	50,6%	60,3%	265	180	62,1%	67,9%
Psychiatrische thuiszorg	197	173	82,8%	87,8%	68	58	71,6%	85,3%	265	231	79,7%	87,2%
Gezins- en bejaardenhulp	197	136	65,1%	69,0%	69	51	63,0%	73,9%	266	187	64,5%	70,3%
Poetsdiensten	197	152	72,7%	77,2%	69	48	59,3%	69,6%	266	200	69,0%	75,2%
Diensten maaltijdbedeling (mutualiteit, ocmw, privé,...)	197	118	56,5%	59,9%	67	49	60,5%	73,1%	264	167	57,6%	63,3%
Lokaal en/of regionaal dienstencentrum	196	116	55,5%	59,2%	69	48	59,3%	69,6%	265	164	56,6%	61,9%
Dagverzorgingscentrum	196	96	45,9%	49,0%	68	56	69,1%	82,4%	264	152	52,4%	57,6%
Voorzieningen van verenigingen/stichtingen/VZW's (o.a. schoonheidsspecialiste, eureka,...)	196	75	35,9%	38,3%	68	42	51,9%	61,8%	264	117	40,3%	44,3%
Palliatieve thuiszorg/netwerk	197	36	17,2%	18,3%	68	14	17,3%	20,6%	265	50	17,2%	18,9%
Paramedici/psychologen/huisartsen/wijkgezondheidscentra	197	164	78,5%	83,2%	69	60	74,1%	87,0%	266	224	77,2%	84,2%
thuiszorgdiensten/voorzieningen Nederland	196	51	24,4%	26,0%	67	38	46,9%	56,7%	263	89	30,7%	33,8%
PWA/klusjesdienst	197	101	48,3%	51,3%	67	37	45,7%	55,2%	264	138	47,6%	52,3%
Vrije tijdsbesteding (hobby's, spel-otheken)	197	147	70,3%	74,6%	69	55	67,9%	79,7%	266	202	69,7%	75,9%
<b>Ambulant</b>	173	142	67,9%	82,1%	52	35	43,2%	67,3%	225	177	61,0%	78,7%
Dagverzorgingscentrum voor bejaarden	182	41	19,6%	22,5%	57	18	22,2%	31,6%	239	59	20,3%	24,7%
Dagcentra voor personen met een handicap	182	60	28,7%	33,0%	57	32	39,5%	56,1%	239	92	31,7%	38,5%
Centra voor dagbehandeling geestelijke gezondheidszorg	182	130	62,2%	71,4%	56	41	50,6%	73,2%	238	171	59,0%	71,8%
Dagcentra voor kinderen en jongeren	183	29	13,9%	15,8%	55	22	27,2%	40,0%	238	51	17,6%	21,4%
Beschermd wonen	183	87	41,6%	47,5%	59	44	54,3%	74,6%	242	131	45,2%	54,1%
<b>Residentiële zorg</b>	206	195	93,3%	94,7%	56	43	53,1%	76,8%	262	238	82,1%	90,8%
diensten voor psychogeriatric	197	59	28,2%	29,9%	66	29	35,8%	43,9%	263	88	30,3%	33,5%
PAAZ	195	142	67,9%	72,8%	67	52	64,2%	77,6%	262	194	66,9%	74,0%
PVT	197	118	56,5%	59,9%	67	49	60,5%	73,1%	264	167	57,6%	63,3%
Therapeutische gemeenschappen	197	63	30,1%	32,0%	65	49	60,5%	75,4%	262	112	38,6%	42,7%
Andere psychiatrische ziekenhuizen	197	172	82,3%	87,3%	68	61	75,3%	89,7%	265	233	80,3%	87,9%
Andere residentiële en semi-residentiële diensten ggz	196	160	76,6%	81,6%	68	59	72,8%	86,8%	264	219	75,5%	83,0%
Andere niet-psychiatrische ziekenhuizen	196	146	69,9%	74,5%	67	59	72,8%	88,1%	263	205	70,7%	77,9%
hersteloor	197	47	22,5%	23,9%	66	29	35,8%	43,9%	263	76	26,2%	28,9%
Rust en verzorgingstehuis/rustoord voor bejaarden + serviceflat	197	98	46,9%	49,7%	67	45	55,6%	67,2%	264	143	49,3%	54,2%
kortverblijf	197	59	28,2%	29,9%	66	42	51,9%	63,6%	263	101	34,8%	38,4%
revalidatiecentrum	197	54	25,8%	27,4%	68	32	39,5%	47,1%	265	86	29,7%	32,5%
SP-dienst	196	40	19,1%	20,4%	62	24	29,6%	38,7%	258	64	22,1%	24,8%
Opvanghuizen voor thuislozen (crisisopvang, opvangcentra, vluchthuis,...)	197	117	56,0%	59,4%	68	49	60,5%	72,1%	265	166	57,2%	62,6%
Nachtopvang	197	60	28,7%	30,5%	67	41	50,6%	61,2%	264	101	34,8%	38,3%
Opvangcentra en/of lokale opvanginitiatieven	197	86	41,1%	43,7%	68	42	51,9%	61,8%	265	128	44,1%	48,3%
Palliatieve eenheid	184	22	10,5%	12,0%	54	10	12,3%	18,5%	238	32	11,0%	13,4%
Diensten voor resocialisatie	184	137	65,6%	74,5%	54	27	33,3%	50,0%	238	164	56,6%	68,9%
<b>semi-residentiële zorg</b>	175	161	77,0%	92,0%	51	39	48,1%	76,5%	226	200	69,0%	88,5%
Daghospitalisatie	183	161	77,0%	88,0%	61	53	65,4%	86,9%	244	214	73,8%	87,7%
<b>Huisvesting</b>	209	185	88,5%	88,5%	64	54	66,7%	84,4%	273	239	82,4%	87,5%
Sociale huisvesting	197	168	80,4%	85,3%	66	56	69,1%	84,8%	263	224	77,2%	85,2%
Huisvesting (onmiddellijke huisvesting, overleg, ...)	195	151	72,2%	77,4%	66	55	67,9%	83,3%	261	206	71,0%	78,9%
Huurcontracten of woonkredieten bij immokantoren en/of particulieren	184	130	62,2%	70,7%	54	28	34,6%	51,9%	238	158	54,5%	66,4%
Domicilie	184	165	78,9%	89,7%	58	47	58,0%	81,0%	242	212	73,1%	87,6%
Mutapost	183	142	67,9%	77,6%	58	41	50,6%	70,7%	241	183	63,1%	75,9%
Verhuis regelen	184	150	71,8%	81,5%	57	42	51,9%	73,7%	241	192	66,2%	79,7%
Internaat, kot, peda	184	45	21,5%	24,5%	53	21	25,9%	39,6%	237	66	22,8%	27,8%
Begeleid zelfstandig wonen	183	114	54,5%	62,3%	57	37	45,7%	64,9%	240	151	52,1%	62,9%
Ontslagmanager als aanspreekpunt voor woonproblemen tot één jaar na ontslag	183	32	15,3%	17,5%	50	10	12,3%	20,0%	233	42	14,5%	18,0%
Herstellingen in de woning	184	85	40,7%	46,2%	53	16	19,8%	30,2%	237	101	34,8%	42,6%
<b>Werk</b>	206	160	76,6%	77,7%	62	46	56,8%	74,2%	268	206	71,0%	76,9%

	Aantal Ned	Som Ned	% Ned	Gemid. % Ned	Aantal Fr	Som Fr	% Fr	Gemid. % Fr	Aantal Bel	Som Bel	% Bel	Gemid. % Bel
sociaal verlof/afwezigheid op het werk	195	139	66,5%	71,3%	64	44	54,3%	68,8%	259	183	63,1%	70,7%
contact met de werkgever ikv jobinhoud	184	113	54,1%	61,4%	55	35	43,2%	63,6%	239	148	51,0%	61,9%
Deeltijdse werkherhvatting	184	129	61,7%	70,1%	55	27	33,3%	49,1%	239	156	53,8%	65,3%
<b>Opleiding, werkloosheid en tewerkstelling</b>	208	179	85,6%	86,1%	63	51	63,0%	81,0%	271	230	79,3%	84,9%
Werkgevers en personeelsdienst	197	139	66,5%	70,6%	67	47	58,0%	70,1%	264	186	64,1%	70,5%
Vakbonden	197	123	58,9%	62,4%	67	48	59,3%	71,6%	264	171	59,0%	64,8%
Vrijwilligerswerk	197	154	73,7%	78,2%	67	51	63,0%	76,1%	264	205	70,7%	77,7%
VDAB/werkwinkel	197	145	69,4%	73,6%	67	53	65,4%	79,1%	264	198	68,3%	75,0%
GTB	197	138	66,0%	70,1%	68	62	76,5%	91,2%	265	200	69,0%	75,5%
Activiteitencentra/beschutte werkplaats	197	152	72,7%	77,2%	67	52	64,2%	77,6%	264	204	70,3%	77,3%
RVA	197	129	61,7%	65,5%	67	52	64,2%	77,6%	264	181	62,4%	68,6%
School/CLB	182	105	50,2%	57,7%	54	37	45,7%	68,5%	236	142	49,0%	60,2%
<b>Hulpverlening mbt geboorte en/of overlijden</b>	197	75	35,9%	38,1%	60	27	33,3%	45,0%	257	102	35,2%	39,7%
regeling overlijden	197	67	32,1%	34,0%	67	33	40,7%	49,3%	264	100	34,5%	37,9%
<b>Ondersteuning buitenlandse patiënten</b>	196	96	45,9%	49,0%	62	39	48,1%	62,9%	258	135	46,6%	52,3%
repatriëring	197	23	11,0%	11,7%	66	16	19,8%	24,2%	263	39	13,4%	14,8%
Interculturele bemiddeling en tolken	197	80	38,3%	40,6%	68	39	48,1%	57,4%	265	119	41,0%	44,9%
hulp bij verblijfsdocumenten/visum/toeristenprocedure	196	59	28,2%	30,1%	67	37	45,7%	55,2%	263	96	33,1%	36,5%
stedelijke integratiedienst	196	38	18,2%	19,4%	66	29	35,8%	43,9%	262	67	23,1%	25,6%
langdurig verblijf van een buitenlandse patiënt regelen in het ziekenhuis	196	48	23,0%	24,5%	66	33	40,7%	50,0%	262	81	27,9%	30,9%
<b>informatie, doorverwijzen en samenwerking binnen de sociale kaart</b>	180	178	85,2%	98,9%	59	46	56,8%	78,0%	239	224	77,2%	93,7%
Ambulante begeleiding van kinderen en gezinnen (prenatale zorgverlening, kraamzorg/hulp)	195	33	15,8%	16,9%	68	21	25,9%	30,9%	263	54	18,6%	20,5%
Gezinsondersteuning (opvoedingswinkel, CKG, centra voor integrale gezinszorg,...)	196	105	50,2%	53,6%	69	46	56,8%	66,7%	265	151	52,1%	57,0%
Kinderopvang (kinderdagverblijven, onthaalouders, opvang kind met ziekte of handicap, inclusiekampen,...)	195	49	23,4%	25,1%	69	32	39,5%	46,4%	264	81	27,9%	30,7%
adoptiediensten	195	11	5,3%	5,6%	69	8	9,9%	11,6%	264	19	6,6%	7,2%
onderwijs (ouderverenigingen, CLB, orthopedagogische internaten (semi), centra deeltijds onderwijs,...)	196	103	49,3%	52,6%	70	40	49,4%	57,1%	266	143	49,3%	53,8%
Opvang kinderen met chronische aandoening (bv. Zeepreventorium)	195	16	7,7%	8,2%	69	28	34,6%	40,6%	264	44	15,2%	16,7%
Diensten voor kinder- en jeugdpsychiatrie	196	66	31,6%	33,7%	69	32	39,5%	46,4%	265	98	33,8%	37,0%
Comités bijzondere jeugdzorg, bemiddelingscommissies, politoniele jeugdbijstand,...	196	136	65,1%	69,4%	69	32	39,5%	46,4%	265	168	57,9%	63,4%
ambulante bijzondere jeugdbijstand (bv. vertrouwenscentrum kindermishandeling)	195	85	40,7%	43,6%	70	35	43,2%	50,0%	265	120	41,4%	45,3%
residentiële bijzondere jeugdbijstand (observatiecentra, pleegzorgdiensten, begeleidings en gezinstehuizen,...)	196	121	57,9%	61,7%	68	35	43,2%	51,5%	264	156	53,8%	59,1%
algemene diagnose en behandeling (centrum voor ontwikkelingsstoornissen, centrum voor observatie, oriëntering en behandeling)	195	70	33,5%	35,9%	68	33	40,7%	48,5%	263	103	35,5%	39,2%
ambulante begeleiding en revalidatie	194	65	31,1%	33,5%	68	34	42,0%	50,0%	262	99	34,1%	37,8%
Woonvormen voor personen met een handicap (instellingen Vlaams agentschap, begeleid zelfstandig wonen, beschermd wonen, tehuizen,...)	195	140	67,0%	71,8%	69	55	67,9%	79,7%	264	195	67,2%	73,9%
Ambulante diensten voor ggz	193	171	81,8%	88,6%	70	67	82,7%	95,7%	263	238	82,1%	90,5%
Beschut wonen	193	171	81,8%	88,6%	68	60	74,1%	88,2%	261	231	79,7%	88,5%
Dienst maatschappelijk werk (CAW, OCMW, ander ziekenhuis, gemeenten,...)	195	192	91,9%	98,5%	70	70	86,4%	100,0%	265	262	90,3%	98,9%
CAW	194	165	78,9%	85,1%	64	46	56,8%	71,9%	258	211	72,8%	81,8%
Pathologiegebonden verenigingen, stichtingen,...(kanker, muco, diabetes, respiratoire aandoeningen,...)	195	54	25,8%	27,7%	62	28	34,6%	45,2%	257	82	28,3%	31,9%

	Aantal Ned	Som Ned	% Ned	Gemid. % Ned	Aantal Fr	Som Fr	% Fr	Gemid. % Fr	Aantal Bel	Som Bel	% Bel	Gemid. % Bel
Zelfhulpgroepen	195	84	40,2%	43,1%	67	46	56,8%	68,7%	262	130	44,8%	49,6%
Gemeentelijke diensten (burgerlijke stand, info, domicilie opvragen,...)	194	182	87,1%	93,8%	69	56	69,1%	81,2%	263	238	82,1%	90,5%
<b>Andere zorgcoördinerende hulpverlening</b>	197	118	56,5%	59,9%	49	44	54,3%	89,8%	246	162	55,9%	65,9%
Toepassen ontslagmanagement	197	137	65,6%	69,5%	61	40	49,4%	65,6%	258	177	61,0%	68,6%
Praktische regelingen gezin (opvang broers en zussen, partner, school, ...)	197	102	48,8%	51,8%	69	63	77,8%	91,3%	266	165	56,9%	62,0%
info en advies mbt kanker (meegeven van brochures, dagboek, vakantie-regeling,...)	195	23	11,0%	11,8%	68	20	24,7%	29,4%	263	43	14,8%	16,3%
Kinderopvang regelen bij opname één van de ouders	184	46	22,0%	25,0%	52	13	16,0%	25,0%	236	59	20,3%	25,0%
Inschakelen van tolken/interculturele bemiddeling	184	91	43,5%	49,5%	55	28	34,6%	50,9%	239	119	41,0%	49,8%
Vervoersregeling	205	183	87,6%	89,3%	58	52	64,2%	89,7%	263	235	81,0%	89,4%
praatgroepen/zelfhulpgroepen	184	86	41,1%	46,7%	53	36	44,4%	67,9%	237	122	42,1%	51,5%
Opstellen zorgplan ikv nazorg	183	138	66,0%	75,4%	53	36	44,4%	67,9%	236	174	60,0%	73,7%
Overeenkomsten met lokale winkels tot materiële hulpverlening	184	45	21,5%	24,5%	53	11	13,6%	20,8%	237	56	19,3%	23,6%
Opvolging intake (opname organiseren, nieuwe intake, overzicht wachtlijsten)	184	133	63,6%	72,3%	54	40	49,4%	74,1%	238	173	59,7%	72,7%
Familievergadering (families informeren over belangrijke thema's tijdens opname)	184	129	61,7%	70,1%	55	46	56,8%	83,6%	239	175	60,3%	73,2%
Similes inschakelen	184	55	26,3%	29,9%	52	18	22,2%	34,6%	236	73	25,2%	30,9%
Een huwelijk regelen in het ziekenhuis	184	0	0,0%	0,0%	52	4	4,9%	7,7%	236	4	1,4%	1,7%
Alternatieve hoofdbedekking voor kankerpatiënten	184	7	3,3%	3,8%	51	5	6,2%	9,8%	235	12	4,1%	5,1%
Vrije tijdsbesteding voor in de vakantie (uitstappen, reizen, vakantiejobs,...)	184	103	49,3%	56,0%	51	30	37,0%	58,8%	235	133	45,9%	56,6%
Contacten met de ambassade	184	34	16,3%	18,5%	54	27	33,3%	50,0%	238	61	21,0%	25,6%
Rijgeschiktheid via CARA	184	105	50,2%	57,1%	52	16	19,8%	30,8%	236	121	41,7%	51,3%
<b>Materiële hulpverlening</b>												
Voorzien van noodzakelijke middelen (bv. Kleding)	197	138	66,0%	70,1%	66	50	61,7%	75,8%	263	188	64,8%	71,5%
Op zoek gaan naar verloren voorwerpen	196	84	40,2%	42,9%	68	41	50,6%	60,3%	264	125	43,1%	47,3%
Verzorgen tijdelijk logement van familie van de patiënt (bv. Zoeken hotelverblijf)	197	30	14,4%	15,2%	68	14	17,3%	20,6%	265	44	15,2%	16,6%
Opvang huisdieren	197	82	39,2%	41,6%	68	38	46,9%	55,9%	265	120	41,4%	45,3%
Voedselpakket	197	58	27,8%	29,4%	68	52	64,2%	76,5%	265	110	37,9%	41,5%
Zakgeld van de jeugdrechtbank aan jongeren bezorgen	183	38	18,2%	20,8%	52	14	17,3%	26,9%	235	52	17,9%	22,1%
dringende zakgeld voorziening voor sigaretten, minimale verzorging,...	183	152	72,7%	83,1%	58	44	54,3%	75,9%	241	196	67,6%	81,3%
Afgifte van een welzijnskit (roze doos, verzorgingsproducten, kledij...)	182	22	10,5%	12,1%	55	29	35,8%	52,7%	237	51	17,6%	21,5%
geven van een voedselpakket	183	20	9,6%	10,9%	53	10	12,3%	18,9%	236	30	10,3%	12,7%
<b>Sociaal-administratieve hulpverlening</b>												
Geven van informatie, voorlichting of advies	208	206	98,6%	99,0%	74	74	91,4%	100,0%	282	280	96,6%	99,3%
Bemiddelen op sociaal administratief vlak	208	199	95,2%	95,7%	63	51	63,0%	81,0%	271	250	86,2%	92,3%
Doorverwijzen naar andere instellingen voor hulp- en dienstverlening	208	205	98,1%	98,6%	72	71	87,7%	98,6%	280	276	95,2%	98,6%
Samenwerken in functie van patiëntgebonden overleg	208	203	97,1%	97,6%	74	73	90,1%	98,6%	282	276	95,2%	97,9%
Coördinatie van sociaal administratieve hulp- en dienstverlening aan de patiënt	208	196	93,8%	94,2%	73	68	84,0%	93,2%	281	264	91,0%	94,0%
Administratieve ondersteuning	208	205	98,1%	98,6%	73	71	87,7%	97,3%	281	276	95,2%	98,2%
<b>Rijksdienst voor sociale zekerheid</b>	197	189	90,4%	95,9%	60	41	50,6%	68,3%	257	230	79,3%	89,5%
Gelijkstelling/vrijstelling sociale bijdragen zelfstandigen	197	76	36,4%	38,6%	68	24	29,6%	35,3%	265	100	34,5%	37,7%
Kraamgeld	197	14	6,7%	7,1%	66	16	19,8%	24,2%	263	30	10,3%	11,4%
Kinderbijslag (gewone en gewaarborgde)	197	136	65,1%	69,0%	70	52	64,2%	74,3%	267	188	64,8%	70,4%
Geboorte- en adoptiepremie (+ geboorte aangifte)	197	10	4,8%	5,1%	67	15	18,5%	22,4%	264	25	8,6%	9,5%
Werkloosheidsuitkeringen of wachtuitkering	197	150	71,8%	76,1%	68	49	60,5%	72,1%	265	199	68,6%	75,1%
Borstvoedingsverlof	197	4	1,9%	2,0%	67	11	13,6%	16,4%	264	15	5,2%	5,7%



	Aantal Ned	Som Ned	% Ned	Gemid. % Ned	Aantal Fr	Som Fr	% Fr	Gemid. % Fr	Aantal Bel	Som Bel	% Bel	Gemid. % Bel
problemen met betrekking tot verzekeraarbaarheid	196	160	76,6%	81,6%	69	56	69,1%	81,2%	265	216	74,5%	81,5%
Verzekering patiënten met een vreemde nationaliteit	196	82	39,2%	41,8%	67	38	46,9%	56,7%	263	120	41,4%	45,6%
<b>Ziekenhuisgebonden hulpverlening</b>	194	181	86,6%	93,3%	59	49	60,5%	83,1%	253	230	79,3%	90,9%
Regeling afbetaling ziekenhuisfactuur	195	182	87,1%	93,3%	69	56	69,1%	81,2%	264	238	82,1%	90,2%
Andere (alternatieve hoofdbedekking, uitbetaling pensioen, huwelijk regelen in ziekenhuis,...)	195	42	20,1%	21,5%	62	24	29,6%	38,7%	257	66	22,8%	25,7%
<b>Financieel administratieve hulpverlening</b>												
Geven van informatie, voorlichting en advies	209	198	94,7%	94,7%	79	79	97,5%	100,0%	288	277	95,5%	96,2%
Bemiddelen op financieel administratief vlak	209	191	91,4%	91,4%	69	52	64,2%	75,4%	278	243	83,8%	87,4%
Doorverwijzen naar andere instellingen voor hulp- en dienstverlening	209	204	97,6%	97,6%	79	78	96,3%	98,7%	288	282	97,2%	97,9%
Samenwerken in functie van patiëntgebonden overleg	209	198	94,7%	94,7%	78	77	95,1%	98,7%	287	275	94,8%	95,8%
Coördinatie van financieel administratieve hulp- en dienstverlening aan de patiënt	208	175	83,7%	84,1%	75	67	82,7%	89,3%	283	242	83,4%	85,5%
Administratieve ondersteuning	208	200	95,7%	96,2%	77	76	93,8%	98,7%	285	276	95,2%	96,8%
<b>Federaal</b>	206	42	20,1%	20,4%	66	32	39,5%	48,5%	272	74	25,5%	27,2%
Aanvraag ten laste name medische kosten door Fedasil	196	32	15,3%	16,3%	67	26	32,1%	38,8%	263	58	20,0%	22,1%
Kosten ten laste van het ministerie van justitie ikv gedwongen opname	182	33	15,8%	18,1%	0	0	0,0%	0,0%	182	33	11,4%	18,1%
<b>Vlaams</b>	208	26	12,4%	12,5%	59	22	27,2%	37,3%	267	48	16,6%	18,0%
Huursubsidie	184	112	53,6%	60,9%	57	27	33,3%	47,4%	241	139	47,9%	57,7%
Fonds jongerenwelzijn	182	30	14,4%	16,5%	54	19	23,5%	35,2%	236	49	16,9%	20,8%
Vlaamse aanmoedigingspremie	197	17	8,1%	8,6%	66	23	28,4%	34,8%	263	40	13,8%	15,2%
<b>Provinciaal</b>	197	37	17,7%	18,8%	60	13	16,0%	21,7%	257	50	17,2%	19,5%
Provinciale premies	196	37	17,7%	18,9%	65	13	16,0%	20,0%	261	50	17,2%	19,2%
<b>Gemeentelijk</b>	209	182	87,1%	87,1%	57	32	39,5%	56,1%	266	214	73,8%	80,5%
gemeentelijke premies	197	68	32,5%	34,5%	66	21	25,9%	31,8%	263	89	30,7%	33,8%
Leefloon via het OCMW	197	164	78,5%	83,2%	68	57	70,4%	83,8%	265	221	76,2%	83,4%
Borgstelling bij verblijf (bv. Rustoord)	196	78	37,3%	39,8%	63	14	17,3%	22,2%	259	92	31,7%	35,5%
Aanvraag ten laste name opleg of totaal (+ uitzonderlijke kosten + te verwachten behandeling)	197	119	56,9%	60,4%	68	48	59,3%	70,6%	265	167	57,6%	63,0%
Hulp weigering ten laste name	197	60	28,7%	30,5%	68	43	53,1%	63,2%	265	103	35,5%	38,9%
Aanvraag voorschieten financiële bijdrage	196	117	56,0%	59,7%	67	37	45,7%	55,2%	263	154	53,1%	58,6%
budgetbeheer/begeleiding	197	172	82,3%	87,3%	67	51	63,0%	76,1%	264	223	76,9%	84,5%
Schuldbemiddeling	197	149	71,3%	75,6%	68	44	54,3%	64,7%	265	193	66,6%	72,8%
Andere dienstverlening via OCMW (minder mobilencentrale, thuiszorg, stookoliefonds,...)	197	170	81,3%	86,3%	69	59	72,8%	85,5%	266	229	79,0%	86,1%
financiële hulpverlening vanuit opvangcentra en/of lokale opvanginitiatieven	194	55	26,3%	28,4%	65	27	33,3%	41,5%	259	82	28,3%	31,7%
Aanvraag aanvullend leefloon	184	143	68,4%	77,7%	58	41	50,6%	70,7%	242	184	63,4%	76,0%
installatiepremie en huurwaarborgen via het OCMW	184	137	65,6%	74,5%	57	41	50,6%	71,9%	241	178	61,4%	73,9%
Tussenkost medische kosten door het OCMW (bv. Medische kaart, requisitorium, dringende medische hulp...)	183	124	59,3%	67,8%	58	49	60,5%	84,5%	241	173	59,7%	71,8%
<b>Andere</b>	208	49	23,4%	23,6%	50	22	27,2%	44,0%	258	71	24,5%	27,5%
Financiële tussenkost via officiële stichting of vereniging (bv. Vlaamse liga tegen kanker)	196	20	9,6%	10,2%	66	22	27,2%	33,3%	262	42	14,5%	16,0%
Andere financiële tussenkost (liefdadigheid door rotary, vzw's,...)	197	12	5,7%	6,1%	67	21	25,9%	31,3%	264	33	11,4%	12,5%
Caritas	196	11	5,3%	5,6%	65	20	24,7%	30,8%	261	31	10,7%	11,9%
Tussenkost medische kosten door andere (bv. Fedasil,...)	182	60	28,7%	33,0%	59	33	40,7%	55,9%	241	93	32,1%	38,6%
Bij beheer inkomsten door het ziekenhuis: afspraken rond zakgeld, betaling facturen,...	184	159	76,1%	86,4%	56	38	46,9%	67,9%	240	197	67,9%	82,1%
Bankzaken	184	154	73,7%	83,7%	56	36	44,4%	64,3%	240	190	65,5%	79,2%
Aanspreken noodkas ziekenhuis	184	81	38,8%	44,0%	53	18	22,2%	34,0%	237	99	34,1%	41,8%

	Aantal Ned	Som Ned	% Ned	Gemi d. % Ned	Aantal Fr	Som Fr	% Fr	Gemi d. % Fr	Aantal Bel	Som Bel	% Bel	Gemid. % Bel
<b>Juridisch administratieve hulpverlening</b>												
Geven van informatie, voorlichting en advies	208	198	94,7%	95,2%	80	79	97,5%	98,8%	288	277	95,5%	96,2%
Bemiddelen op juridisch administratief vlak	209	163	78,0%	78,0%	73	49	60,5%	67,1%	282	212	73,1%	75,2%
Doorverwijzen naar andere instellingen voor hulp- en dienstverlening	209	199	95,2%	95,2%	81	79	97,5%	97,5%	290	278	95,9%	95,9%
Samenwerken in functie van patiëntgebonden overleg	209	189	90,4%	90,4%	80	76	93,8%	95,0%	289	265	91,4%	91,7%
Coördinatie van juridisch administratieve hulp- en dienstverlening aan de patiënt	208	148	70,8%	71,2%	76	65	80,2%	85,5%	284	213	73,4%	75,0%
Administratieve ondersteuning	209	197	94,3%	94,3%	80	77	95,1%	96,3%	289	274	94,5%	94,8%
Rechtshulp en juridisch advies (justitiehuis, wetswinkel, OCMW,...)	196	169	80,9%	86,2%	68	57	70,4%	83,8%	264	226	77,9%	85,6%
justitiële hulpverlening (slachtofferhulp, slachtofferbejegening, daderhulp, strafbemiddeling, herstelbemiddeling,...)	197	125	59,8%	63,5%	62	45	55,6%	72,6%	259	170	58,6%	65,6%
Justitie en rechtbanken (vrederegerecht, jeugdrechtbank, arbeidsrechtbank,...)	197	189	90,4%	95,9%	70	64	79,0%	91,4%	267	253	87,2%	94,8%
Gedwongen opname	197	159	76,1%	80,7%	68	44	54,3%	64,7%	265	203	70,0%	76,6%
Voorlopig bewindvoerder/beheerder ad hoc	197	174	83,3%	88,3%	69	60	74,1%	87,0%	266	234	80,7%	88,0%
Collectieve schuldenregeling	197	150	71,8%	76,1%	66	36	44,4%	54,5%	263	186	64,1%	70,7%
Politie	197	161	77,0%	81,7%	69	53	65,4%	76,8%	266	214	73,8%	80,5%
Echtscheiding	184	109	52,2%	59,2%	59	26	32,1%	44,1%	243	135	46,6%	55,6%
Opmaak testamenten	184	39	18,7%	21,2%	57	6	7,4%	10,5%	241	45	15,5%	18,7%
Huurgeschillen	184	88	42,1%	47,8%	58	30	37,0%	51,7%	242	118	40,7%	48,8%
Contacten met advocaat/notaris	184	172	82,3%	93,5%	61	54	66,7%	88,5%	245	226	77,9%	92,2%
Contacten met justitie assistent ikv probatievoorwaarden	184	137	65,6%	74,5%	60	35	43,2%	58,3%	244	172	59,3%	70,5%
Verlengde minderjarigheid	184	38	18,2%	20,7%	59	21	25,9%	35,6%	243	59	20,3%	24,3%
Beroep tegen beslissingen OCMW, FOD,....	184	104	49,8%	56,5%	61	34	42,0%	55,7%	245	138	47,6%	56,3%
Aanvragen pro deo advocaat	184	143	68,4%	77,7%	59	42	51,9%	71,2%	243	185	63,8%	76,1%
Hoederecht kinderen	184	63	30,1%	34,2%	57	16	19,8%	28,1%	241	79	27,2%	32,8%
Internering	184	98	46,9%	53,3%	61	21	25,9%	34,4%	245	119	41,0%	48,6%
Commissie sociaal verweer	184	17	8,1%	9,2%	61	28	34,6%	45,9%	245	45	15,5%	18,4%
Problematische Opvoedings Situatie & als Misdrif Omschreven Feit	183	58	27,8%	31,7%	57	15	18,5%	26,3%	240	73	25,2%	30,4%
<b>Signalering</b>												
intern signaleren	209	194	92,8%	92,8%	56	30	37,0%	53,6%	265	224	77,2%	84,5%
extern signaleren	209	150	71,8%	71,8%	57	25	30,9%	43,9%	266	175	60,3%	65,8%
Woonproblematieken	183	137	65,6%	74,9%	51	34	42,0%	66,7%	234	171	59,0%	73,1%
<b>Belangenbehartiging</b>												
individuele belangenbehartiging	209	186	89,0%	89,0%	65	53	65,4%	81,5%	274	239	82,4%	87,2%
collectieve belangenbehartiging	209	130	62,2%	62,2%	65	33	40,7%	50,8%	274	163	56,2%	59,5%
Brugfunctie (patiënt, omgeving, hulpverlener)	196	176	84,2%	89,8%	61	53	65,4%	86,9%	257	229	79,0%	89,1%
Similes	183	52	24,9%	28,4%	58	19	23,5%	32,8%	241	71	24,5%	29,5%
Patiëntenrechten	182	119	56,9%	65,4%	59	39	48,1%	66,1%	241	158	54,5%	65,6%
Extra tijd in het weekend	182	37	17,7%	20,3%	55	6	7,4%	10,9%	237	43	14,8%	18,1%
<b>Preventie</b>												
Geven van informatie, voorlichting of advies	207	181	86,6%	87,4%	78	72	88,9%	92,3%	285	253	87,2%	88,8%
Bemiddelen	207	144	68,9%	69,6%	71	45	55,6%	63,4%	278	189	65,2%	68,0%
Doorverwijzen naar andere instellingen voor hulp- en dienstverlening	207	182	87,1%	87,9%	79	71	87,7%	89,9%	286	253	87,2%	88,5%
Samenwerken in functie van patiëntgebonden overleg	207	167	79,9%	80,7%	77	69	85,2%	89,6%	284	236	81,4%	83,1%
werken aan destigmatisering op vlak van geestelijke gezondheidszorg	197	148	70,8%	75,1%	68	61	75,3%	89,7%	265	209	72,1%	78,9%
Primaire preventieve gezondheidszorg (informatie over gezond leven, vroegdetectie,...)	197	90	43,1%	45,7%	68	39	48,1%	57,4%	265	129	44,5%	48,7%
Tertiäre herhalpreventie	196	63	30,1%	32,1%	61	41	50,6%	67,2%	257	104	35,9%	40,5%
Sensibiliseren andere disciplines	196	130	62,2%	66,3%	67	41	50,6%	61,2%	263	171	59,0%	65,0%

	Aantal Ned	Som Ned	% Ned	Gemid. % Ned	Aantal Fr	Som Fr	% Fr	Gemid. % Fr	Aantal Bel	Som Bel	% Bel	Gemid. % Bel
Artsen en verpleegkundigen sensibiliseren over het verschil in zorgaanbod in ziekenhuis en thuisituatie (gebruik medisch materiaal, medicatie,...)	196	97	46,4%	49,5%	67	45	55,6%	67,2%	263	142	49,0%	54,0%
Sensibiliseren van patiënt en zijn omgeving	196	156	74,6%	79,6%	67	56	69,1%	83,6%	263	212	73,1%	80,6%
Sociaal-culturele projecten zoals Te gek	184	48	23,0%	26,1%	57	30	37,0%	52,6%	241	78	26,9%	32,4%
trainingscursussen voor familieleden	183	18	8,6%	9,8%	58	17	21,0%	29,3%	241	35	12,1%	14,5%
<b>Competentie ontwikkeling</b>												
Deelname aan vorming	209	199	95,2%	95,2%	81	80	98,8%	98,8%	290	279	96,2%	96,2%
Geven van vorming	209	80	38,3%	38,3%	76	21	25,9%	27,6%	285	101	34,8%	35,4%
Consulteren, adviseren en coachen van andere professionals	208	112	53,6%	53,8%	76	45	55,6%	59,2%	284	157	54,1%	55,3%
Reflecteren over het eigen handelen	208	202	96,7%	97,1%	80	79	97,5%	98,8%	288	281	96,9%	97,6%
Plannen van competentie ontwikkeling	209	121	57,9%	57,9%	73	47	58,0%	64,4%	282	168	57,9%	59,6%
Bijdrage leveren aan de opleiding van studenten (stages, opdrachten,...)	209	146	69,9%	69,9%	81	69	85,2%	85,2%	290	215	74,1%	74,1%
Creëren en aanbieden van stageplaatsen	195	119	56,9%	61,0%	68	53	65,4%	77,9%	263	172	59,3%	65,4%
Supervisie	195	99	47,4%	50,8%	66	33	40,7%	50,0%	261	132	45,5%	50,6%
Geven van vorming aan sociaal werkers/nieuwe collega's	196	94	45,0%	48,0%	70	50	61,7%	71,4%	266	144	49,7%	54,1%
Geven van vorming aan studenten	196	83	39,7%	42,3%	70	56	69,1%	80,0%	266	139	47,9%	52,3%
Geven van vorming aan andere disciplines	196	71	34,0%	36,2%	67	14	17,3%	20,9%	263	85	29,3%	32,3%
Deelname aan referaten	196	27	12,9%	13,8%	70	50	61,7%	71,4%	266	77	26,6%	28,9%
Deelname aan voorlichtingsactiviteiten voor het ruimer publiek	195	75	35,9%	38,5%	69	36	44,4%	52,2%	264	111	38,3%	42,0%
Geven van vorming aan de vakgroep psychotherapie	184	7	3,3%	3,8%	57	8	9,9%	14,0%	241	15	5,2%	6,2%
Geven van vorming aan andere disciplines/op de afdeling	184	64	30,6%	34,8%	58	9	11,1%	15,5%	242	73	25,2%	30,2%
Continue vorming reanimatie	184	35	16,7%	19,0%	55	7	8,6%	12,7%	239	42	14,5%	17,6%
Seminaries	184	64	30,6%	34,8%	59	29	35,8%	49,2%	243	93	32,1%	38,3%
Artsen en verpleegkundigen stimuleren m.b.t. KOPP/KOAPP problematiek	184	69	33,0%	37,5%	55	12	14,8%	21,8%	239	81	27,9%	33,9%
deskundigheidsbevordering thuiszorgdiensten	183	56	26,8%	30,6%	56	7	8,6%	12,5%	239	63	21,7%	26,4%
congres ggz	181	31	14,8%	17,1%	61	39	48,1%	63,9%	242	70	24,1%	28,9%
<b>Andere niet-patiëntgebonden activiteiten</b>												
Niet-patiëntgebonden overleg	208	185	88,5%	88,9%	77	68	84,0%	88,3%	285	253	87,2%	88,8%
Bijdragen aan beleidsontwikkeling	207	131	62,7%	63,3%	75	39	48,1%	52,0%	282	170	58,6%	60,3%
Profileren en verantwoordt eigen beroep en beroepshandelen	207	155	74,2%	74,9%	76	59	72,8%	77,6%	283	214	73,8%	75,6%
Meewerken aan project en onderzoek	208	161	77,0%	77,4%	78	58	71,6%	74,4%	286	219	75,5%	76,6%
Organisatie en dienstgebonden activiteiten	208	181	86,6%	87,0%	79	74	91,4%	93,7%	287	255	87,9%	88,9%
<b>overlegstructuren</b>	206	197	94,3%	95,6%	63	57	70,4%	90,5%	269	254	87,6%	94,4%
Praktijk overleg	195	170	81,3%	87,2%	64	60	74,1%	93,8%	259	230	79,3%	88,8%
Vakgroepvergaderingen	197	173	82,8%	87,8%	69	66	81,5%	95,7%	266	239	82,4%	89,8%
Interne werkgroepen	197	154	73,7%	78,2%	68	65	80,2%	95,6%	265	219	75,5%	82,6%
externe werkgroepen	196	98	46,9%	50,0%	68	55	67,9%	80,9%	264	153	52,8%	58,0%
Overleg afdelingswerking, visie, evaluatie	197	184	88,0%	93,4%	70	65	80,2%	92,9%	267	249	85,9%	93,3%
werkgroep patiëntenadministratie	183	36	17,2%	19,7%	59	36	44,4%	61,0%	242	72	24,8%	29,8%
werkgroep dwang en drang	184	5	2,4%	2,7%	58	33	40,7%	56,9%	242	38	13,1%	15,7%
Werkgroepen rond thema's uit art. 107	184	66	31,6%	35,9%	57	29	35,8%	50,9%	241	95	32,8%	39,4%
Spil ouderenzorg	183	8	3,8%	4,4%	55	6	7,4%	10,9%	238	14	4,8%	5,9%
Regionaal overleg	184	70	33,5%	38,0%	58	15	18,5%	25,9%	242	85	29,3%	35,1%
Samenwerking opbouwen met welzijnsvoorzieningen	184	91	43,5%	49,5%	61	49	60,5%	80,3%	245	140	48,3%	57,1%
<b>Onderzoek</b>	197	122	58,4%	61,9%	50	32	39,5%	64,0%	247	154	53,1%	62,3%
Voorbereidingen vergaderingen, info opzoeken, PPT presentaties	197	125	59,8%	63,5%	68	46	56,8%	67,6%	265	171	59,0%	64,5%
publicaties	197	15	7,2%	7,6%	68	14	17,3%	20,6%	265	29	10,0%	10,9%
<b>Projecten</b>	206	97	46,4%	47,1%	50	40	49,4%	80,0%	256	137	47,2%	53,5%
opzetten/uitwerken therapeutische projecten	197	45	21,5%	22,8%	67	46	56,8%	68,7%	264	91	31,4%	34,5%
Transversaal overleg	196	48	23,0%	24,5%	65	47	58,0%	72,3%	261	95	32,8%	36,4%
Meewerken aan projecten rond art. 107	197	72	34,4%	36,5%	66	53	65,4%	80,3%	263	125	43,1%	47,5%

	Aantal Ned	Som Ned	% Ned	Gemid. % Ned	Aantal Fr	Som Fr	% Fr	Gemid. % Fr	Aantal Bel	Som Bel	% Bel	Gemid. % Bel
Opstart regionale familiegroep psycho educatie	184	6	2,9%	3,3%	57	10	12,3%	17,5%	241	16	5,5%	6,6%
Stuurgroep De Stem (Nederlandstalig landsgedeelte)	181	2	1,0%	1,1%	61	22	27,2%	36,1%	242	24	8,3%	9,9%
<b>Organisatie en dienstgebonden activiteiten</b>	208	194	92,8%	93,3%	52	48	59,3%	92,3%	260	242	83,4%	93,1%
netwerkvorming	196	171	81,8%	87,2%	67	52	64,2%	77,6%	263	223	76,9%	84,8%
Medewerkerzorg/ondersteuning van collega's	194	170	81,3%	87,6%	68	64	79,0%	94,1%	262	234	80,7%	89,3%
Teambuilding	184	129	61,7%	70,1%	57	22	27,2%	38,6%	241	151	52,1%	62,7%
Boeken lezen	184	131	62,7%	71,2%	58	42	51,9%	72,4%	242	173	59,7%	71,5%
geëvalueerd worden en evalueren van de directie en de organisatie	182	138	66,0%	75,8%	59	39	48,1%	66,1%	241	177	61,0%	73,4%
Interpellieren directie	183	71	34,0%	38,8%	62	44	54,3%	71,0%	245	115	39,7%	46,9%
Public Relations	183	62	29,7%	33,9%	60	20	24,7%	33,3%	243	82	28,3%	33,7%
<b>Andere</b>												
Dienstverantwoordelijke activiteiten	196	81	38,8%	41,3%	65	12	14,8%	18,5%	261	93	32,1%	35,6%
Verpleegkundige activiteiten	196	19	9,1%	9,7%	64	11	13,6%	17,2%	260	30	10,3%	11,5%
psychotherapeutische activiteiten	196	60	28,7%	30,6%	64	29	35,8%	45,3%	260	89	30,7%	34,2%
Aanstelling als ontslagmanager	195	59	28,2%	30,3%	63	26	32,1%	41,3%	258	85	29,3%	32,9%
Therapie (andere dan psychotherapie, bvb. Ergo....)	183	40	19,1%	21,9%	59	29	35,8%	49,2%	242	69	23,8%	28,5%
Leefgroepwerking (kooksessie, crea,...)	182	39	18,7%	21,4%	59	37	45,7%	62,7%	241	76	26,2%	31,5%



## **Annexe 8**

### **Manuel des activités génériques et spécifiques du travail social à l'hôpital**

2012-2013

# [MANUEL POUR LA CLASSIFICATION DES ACTIVITES DU TRAVAIL SOCIAL A L'HÔPITAL]

Griet De Bodt, Joëlle Collard, Sam Delye, Marieke Desmet, Patricia Fruyt, Christiane Gosset et Aurélie Londot



## SOMMAIRE

sommaire.....	67
Explications théoriques des activités GÉNÉRIQUES .....	69
1. ACTIVITÉS LIÉES AU PATIENT .....	69
1.1 Interventions psychosociales .....	69
1.2. Enquêtes et rapports .....	69
1.3. Coordination de soins .....	70
1.4. Aide matérielle.....	71
1.5. Aide sociale et administrative.....	71
1.6. Aide financière et administrative.....	72
1.7. Aide juridique et administrative .....	72
1.8. Prévention.....	72
1.9. Défense des intérêts .....	73
1.10. Signalement.....	73
2. ACTIVITÉS QUI NE SONT PAS EN LIEN AVEC LE PATIENT .....	74
2.1. Développement de compétences.....	74
2.2. Autres activités qui ne sont pas en lien avec le patient.....	74
EXPLICATIONS PRATIQUES POUR LE CODAGE DES Activités Spécifiques .....	75
1. ACTIVITÉS LIÉES AU PATIENT .....	75
1.1. Interventions psychosociales .....	75
1.2. Enquêtes et rapports .....	76
1.3. Coordination de soins .....	78
1.4. Aide matérielle.....	80
1.5. Aide sociale et administrative.....	80
1.6. Aide financière et administrative.....	81
1.7. Aide juridique et administrative .....	82
1.8. Prévention.....	83
1.9. Défense des intérêts .....	83
1.10. Signalement.....	83
2. ACTIVITÉS QUI NE SONT PAS EN LIEN AVEC LE PATIENT .....	84
2.1. Développement de compétences.....	84
2.2. Autres activités qui ne sont pas en lien avec le patient.....	85

Explications théoriques des activités QUI NE SONT PAS EN LIEN AVEC LE TRAVAIL SOCIAL .....	87
EXPLICATIONS PRATIQUES POUR LE CODAGE DES ACTIVITÉS QUI NE SONT PAS EN LIEN AVEC LE TRAVAIL SOCIAL.....	87
1. Activités de chef de service .....	87
2. Activités infirmières.....	88
3. Activités psychothérapeutiques .....	88
4. Coordinateur de la médiation interculturelle .....	90
5. Médiation interculturelle .....	91
6. Fonction d'ombudsman .....	92
7. Gestion administrative des patients.....	93
8. Service social du personnel .....	93
9. Assistance morale, religieuse et philosophique .....	93
10. Autres activités en lien avec l'institution .....	93
Aperçu des activités GÉNÉRIQUES et SPÉCIFIQUES .....	95
aperçu des activités qui ne sont pas en lien avec le travail social .....	96
Références bibliographiques .....	97

# EXPLICATIONS THÉORIQUES DES ACTIVITÉS GÉNÉRIQUES

## 1. ACTIVITÉS LIÉES AU PATIENT

### 1.1. Interventions psychosociales

#### ***Définition***

« Les interventions psychosociales sont un accompagnement qui vise essentiellement à influencer l'interaction entre la personne (image de soi, vécu subjectif, comportement et façon de penser) et son entourage (manière de communiquer) par le maintien, le soutien, la restauration, la correction, l'encouragement, le développement et la restructuration de l'interaction entre l'individu et son entourage ». (1)

Dans le cadre des interventions psychosociales, le travail social met l'accent sur l'interaction entre les composantes psychiques et sociales qui influencent le fonctionnement humain au point que l'interaction en est perturbée (problèmes de nature diverse qui nuisent au bien-être du patient ou à celui d'autrui et empêchent le patient de prendre part à la vie sociale). En collaboration avec le patient et son entourage, le travailleur social s'intéresse aux modifications intervenant dans cette interaction en insistant particulièrement sur les processus (d'apprentissage) chez le patient lui-même. (2)

#### ***Activités spécifiques à coder en rapport avec les interventions psychosociales***

- a) Entretien de soutien
- b) Accompagnement
- c) Prise en charge
- d) Intervention de crise à l'hôpital
- e) Médiation

### 1.2. Enquêtes et rapports

#### ***Définition***

Les enquêtes et rapports concernent les activités visant à explorer la situation sociale des individus et ce avec leur collaboration. Les résultats de ces enquêtes permettent au travailleur social d'informer et de renseigner une instance chargée de prendre une décision importante pour le(s) intéressé(s). (3)

Après avoir exploré la situation sociale du patient, le travailleur social peut également informer et renseigner les médecins, le personnel infirmier et d'autres disciplines (internes et externes) sur les composantes psychosociales dans la prise en charge du patient. (4)

### ***Activités spécifiques à coder en rapport avec les enquêtes et rapports***

- a) Anamnèse psychosociale et exploration sociale
- b) Faire un rapport (oral ou écrit)
- c) Gestion du dossier social
- d) Visites à domicile
- e) Enregistrement (rapports/dossiers internes + RPM)

### **1.3. Coordination de soins**

#### ***Définition***

« La fonction de référent hospitalier pour la continuité des soins consiste à préparer la sortie de l'hôpital des patients pour qui la sortie peut s'avérer complexe et/ou chez ceux présentant un risque de rechute fondamentale après la sortie, et ce avec pour finalité d'éviter cette rechute après la sortie. Cet objectif peut être réalisé en préparant, dès l'admission à l'hôpital, un retour de qualité dans un milieu de vie adapté, familial ou autre, et en favorisant de manière générale la continuité des soins. Il consiste en une préparation phasée et structurée de la sortie du patient. » (5)

La notion de « soins » doit être interprétée dans un sens large. Dans ce cas-ci, les soins peuvent également signifier services d'aide et de soins dans le but d'assurer la continuité des soins pour le patient.

### ***Activités spécifiques à coder en rapport avec la coordination de soins***

- a) Identifier les patients à risque admis dans des services résidentiels ou semi-résidentiels
- b) Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé
- c) Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins
- d) Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient
- e) Coordonner des aides et des services pour le patient
- f) Faire appel au réseau social (aide informelle)
- g) Mettre en place d'autres aides et services pour le patient (aide formelle)
- h) Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives
- i) Assurer la fonction de médiation

#### 1.4. Aide matérielle

##### **Définition**

Forme d'aide, essentiellement matérielle, dont l'objectif est d'améliorer les conditions de vie de(s) intéressé(s). (6)

#### 1.5. Aide sociale et administrative

##### **Définition**

On entend par aide sociale et administrative les activités (informations et renseignements, médiation, orientation vers une autre institution, collaboration, soutien administratif,...) relatives à des **besoins/demandes sociaux et administratifs**. Sont comprises toutes les prestations en lien avec la sécurité sociale, notamment les pensions de retraite et de survie, le chômage, l'assurance accident du travail, l'assurance maladie professionnelle, les allocations familiales, les vacances annuelles et les allocations de maladie-invalidité.

ATTENTION ! On retrouve à côté de cela l'« assistance publique » accordée aux personnes qui ne bénéficient pas de la sécurité sociale. Il s'agit en réalité d'une extension de la protection sociale pour les personnes qui n'entrent pas dans le cadre de la sécurité sociale.

Les mesures ci-dessous font partie des prestations de sécurité sociale et doivent être reprises sous l'activité générique « Aide sociale et administrative » :

- l'allocation pour les personnes handicapées (SPF Sécurité sociale),
- l'allocation familiale garantie offerte par l'Office National d'Allocations Familiales pour Travailleurs Salariés (ONAFTS),
- le revenu garanti pour personnes âgées octroyé par l'Office National des Pensions (ONP).

EXCEPTIONS : les seules exceptions sont le paiement du **revenu d'intégration** et l'octroi de l'**assistance individuelle** régie par les **CPAS** : ceux-ci doivent être codés à l'activité générique «**Aide financière et administrative**».

##### **Activités spécifiques à coder en rapport avec l'aide sociale et administrative**

- a) Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé
- b) Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins
- c) Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient
- d) Coordonner des aides et des services pour le patient
- e) Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives
- f) Assurer la fonction de médiation

## **1.6. Aide financière et administrative**

### ***Définition***

On entend par aide financière et administrative les activités (informations et renseignements, médiation, orientation vers une autre institution, collaboration, soutien administratif,...) relatives à des **besoins/demandes financiers et administratifs**.

### ***Activités spécifiques à coder en rapport avec l'aide financière et administrative***

- a) Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé
- b) Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins
- c) Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient
- d) Coordonner des aides et des services pour le patient
- e) Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives
- f) Assurer la fonction de médiation

## **1.7. Aide juridique et administrative**

### ***Définition***

On entend par aide juridique et administrative les activités (informations et renseignements, médiation, orientation vers une autre institution, collaboration, soutien administratif,...) relatives à des **besoins/demandes juridiques et administratifs** ou en d'autres termes à tout ce qui se rapporte au « juridique ».

### ***Activités spécifiques à coder en rapport avec l'aide juridique et administrative***

- a) Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé
- b) Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins
- c) Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient
- d) Coordonner des aides et des services pour le patient
- e) Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives
- f) Assurer la fonction de médiation

## **1.8. Prévention**

### ***Définition***

La prévention consiste à atténuer des difficultés que pourraient rencontrer les personnes dans la société. Cette tâche essentielle se déroule à différents niveaux, notamment au niveau de l'individu, de son environnement et de la société. (1)

- Au niveau individuel : dans la prise en charge du patient, le travailleur social attire l'attention sur des obstacles auxquels il faut s'attendre éventuellement et tente de les anticiper avec le patient. (1)



- Au niveau de l'environnement : le travailleur social est attentif aux signaux de l'entourage familial, l'environnement au travail ou un cercle d'amis qui pourraient être des indicateurs de problèmes futurs. (1)
- Au niveau social : le travailleur social met sur pied des activités ou des actions qui ont pour but de prévenir des problèmes pour un groupe plus large de personnes, de demandeurs d'aide ou de patients. (1)

### ***Activités spécifiques à coder en rapport avec la prévention***

- a) Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé
- b) Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins
- c) Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient
- d) Assurer la fonction de médiation

## **1.9. Défense des intérêts**

### ***Définition***

La défense des intérêts consiste à analyser, soutenir les droits et intérêts d'individus, de groupes ou de la société et de les représenter (7). Le travailleur social s'adresse, en compagnie d'un patient ou d'un groupe de patients ou en leurs noms, à une instance qui peut prendre une décision dans l'intérêt d'un patient ou d'un groupe de patients.

### ***Activités spécifiques à coder en rapport avec la défense des intérêts***

- a) Défense des intérêts individuels
- b) Défense des intérêts collectifs

## **1.10. Signalement**

### ***Définition***

Le signalement (et le travail sur les politiques) consiste à identifier, enregistrer et présenter d'une manière systématique des éléments extérieurs au travailleur social, susceptibles d'influencer les conditions sociales des patients. (1)

### ***Activités spécifiques à coder en rapport avec le signalement***

- a) Signalement interne
- b) Signalement externe

## **2. ACTIVITÉS QUI NE SONT PAS EN LIEN AVEC LE PATIENT**

### **2.1. Développement de compétences**

#### ***Définition***

Acquisition de connaissances, de compétences et d'attitudes visant à favoriser le développement et l'expertise du travailleur social. Il s'agit d'acquérir de nouvelles connaissances, aptitudes et compétences, et aussi de conserver l'expertise acquise (= formation continue).

En outre, l'expérience acquise peut être transmise à des collègues et à d'autres soignants professionnels.

#### ***Activités spécifiques à coder***

- a) Suivre une formation
- b) Dispenser une formation
- c) Donner/recevoir des conseils, accompagner des professionnels/se faire accompagner
- d) Réfléchir à propos de ses propres interventions
- e) Planifier le développement de compétences
- f) Contribuer à la formation des étudiants (stages, travaux scolaires)

### **2.2. Autres activités qui ne sont pas en lien avec le patient**

#### ***Activités spécifiques à coder***

- a) Concertation non liée au patient
- b) Contribution au développement de la politique
- c) Définition et justification de la profession et de ses compétences
- d) Participation à des projets et des recherches
- e) Activités liées à l'organisation et au service
- f) Déplacements
- g) Temps réservé à soi
- h) Congés

# EXPLICATIONS PRATIQUES POUR LE CODAGE DES ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

## 2. ACTIVITÉS LIÉES AU PATIENT

### 2.1. Interventions psychosociales



**Attention :** pour les activités d' « Entretien de soutien », d' « Accompagnement » et de « Prise en charge », toujours choisir la forme d'aide la plus élevée. On suppose que si le travailleur social « accompagne » un patient, par exemple, il lui apporte également un soutien. Dans ce cas, on choisira donc uniquement la fonction « Accompagnement » (donc uniquement un point par action).

#### a) Entretien de soutien

Soutien du patient/de la famille/de l'entourage lorsque ces personnes éprouvent des difficultés à faire face dans la société actuelle. Le travailleur social fait alors office de référent sur lequel un patient peut s'appuyer tout en conservant ses propres responsabilités et son propre pouvoir de décision. Dans l'ouvrage de Goudriaan et Labaaij, il est question **d'une personne de contact qui soutient ou motive** le patient sur une période plus ou moins longue liée à une situation de stress. Le patient peut ainsi lui expliquer ce qui le préoccupe et est encouragé à exprimer ses sentiments d'angoisse, ses tensions, sa tristesse ou sa solitude. **L'aide a essentiellement pour but d'apaiser ces sentiments et de renforcer l'image de soi.** (4), (8)

*Ex. : Entretien d'écoute avec le patient/famille sur le vécu de la maladie/handicap*

#### b) Accompagnement

L'accompagnement a pour but de **rechercher une meilleure solution aux problèmes ou de les prévenir** afin de mieux comprendre la personne ou de la comprendre autrement. Il s'agit en outre pour le patient d'un processus d'auto-exploration dans lequel le travailleur social intervient pour fournir le soutien nécessaire au processus d'apprentissage du patient. Lors de l'accompagnement, un ou plusieurs contacts sont indispensables pour **amener le patient ou son entourage à percevoir les problèmes, les situations, etc.** (8)

*Ex. : Psycho-éducation du patient/famille, motiver à la compliance au traitement*

#### c) Prise en charge

Dans le cas de la prise en charge, l'accent est mis sur le changement d'attitude que le patient adopte face à son problème. Il s'agit de permettre au patient de s'autogérer, voire de modifier les circonstances, de mieux maîtriser les pensées, les sentiments et les comportements qui l'ont blessé ou ont blessé d'autres personnes de son entourage. Le travailleur social tentera d'améliorer le rapport entre les limites et les possibilités du patient et d'améliorer sa capacité à faire face; **la prise en charge se distingue de l'accompagnement par l'orientation sur les changements à induire chez le patient ou son entourage de façon à augmenter la capacité de résolution des problèmes et à mieux exploiter leurs propres possibilités.** Le changement de comportement se confirme également lors de la prise en charge. (4), (8)

*Ex. : Encadrement et soutien à l'autonomie du patient, aider le patient à rédiger sa lettre de motivation pour une embauche*

#### **d) Intervention de crise à l'hôpital**

L'intervention de crise est **l'aide de courte durée et à court terme apportée à des personnes se trouvant dans une situation de crise** pour les aider à mieux percevoir et comprendre le problème à l'origine de la crise. Il s'agit ici toujours du soutien apporté à des mécanismes de fonctionnement ordinaires chez le patient et dans le contexte d'un système. Offrir un **premier accueil** à des personnes confrontées à des tensions croissantes, en détresse, devant faire face à des modifications soudaines, ayant vécu un événement traumatisant peu de temps auparavant recherchant un soutien dans une situation déterminée peut être considéré comme une forme légère d'intervention de crise; celle-ci consiste à agir immédiatement, intensivement et pendant une courte période sur une situation dans laquelle la personne en crise a perdu temporairement le contrôle de sa propre situation. (8), (9)

*Ex. : Soutien par téléphone d'un patient en crise après la sortie de l'hôpital, entretien avec un patient après une rechute lors de son admission*

#### **e) Médiation**

Partant d'une question ou d'un problème d'un patient, le travailleur social peut intervenir en tant que **tiers impartial**. La médiation est une forme d'aide où la partie médiatrice adopte une position d'intermédiaire par rapport aux parties. **Le médiateur aide les parties à trouver un accord** et fait appel à la responsabilité des participants pour les amener à prendre une décision et pour opérer des choix. (1), (8)

*Ex. : Médiation entre les membres d'une famille pour rétablir un contact*

## **2.2. Enquêtes et rapports**

### **a) Anamnèse psychosociale et exploration sociale**

Anamnèse psychosociale : **examen de la situation** essentiellement par la recherche des antécédents de la plainte/du problème et en recourant généralement à **une procédure ou un moyen d'aide précis**. (1)

L'anamnèse psychosociale peut également comprendre une **hétéro-anamnèse** : si le patient n'est pas en mesure de participer lui-même de manière sensée à l'entretien anamnestique (enfant, personne très âgée, patient comateux ou patient présentant un dysfonctionnement cognitif), celui-ci peut être mené avec un des membres de la famille, les aidants proches ou l'entourage. S'il s'agit de thérapeutes, l'activité sera codée en « Collaborer avec les services mis en place pour le patient » en regard de l'activité générique correspondante.

*Ex. : Entretien, faire connaissance avec le patient/famille à l'admission*

Exploration sociale : appréciation des besoins et des possibilités du patient et/ou de la famille. Sur la base de l'anamnèse psychosociale et de toute autre donnée, le travailleur social évalue les besoins et les possibilités du patient et de son entourage (diagnostic social). Cette appréciation sera l'amorce d'une intervention du service social. L'exploration sociale peut par exemple cibler la coordination des soins, l'aide administrative et financière, etc.

*Ex. : Evaluation de la situation financière du patient, mise en place d'un plan d'action par le travailleur social*

Dès l'examen de la situation du patient, les enquêtes et rapports peuvent soutenir la réalisation d'un **plan d'action** comprenant une série de points d'attention sur lesquels le travailleur social se focalisera avec le patient. Se concerter avec l'équipe au sujet des mesures à prendre pour le traitement est indispensable pour assurer la continuité des soins et doit être codé en « Coordination de soins, collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient ».

#### **b) Faire un rapport (oral ou écrit)**

Rédaction et envoi d'un rapport social en vue d'orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins, diffusion d'informations écrites à l'intention de tiers (un soignant externe en vue d'assurer la continuité des soins au patient et/ou à son entourage).

*Ex. : Un travailleur social rédige un rapport pour transmettre des informations à l'institution où le patient est hospitalisé*

#### **c) Gestion du dossier social**

Rédaction et tenue de rapports sur les activités dans le dossier social; consultation du dossier.

#### **d) Visites à domicile**

**Tout déplacement** en vue de visiter l'environnement du patient (domicile, milieu scolaire, lieu de travail, etc.) **pour aider et soutenir** le patient et son entourage. Une visite à domicile peut s'effectuer **pour chaque activité générique**. Elle peut également avoir lieu avant l'admission du patient, pendant son hospitalisation ou après sa sortie de l'hôpital pour en évaluer le suivi.

ATTENTION ! Le déplacement en tant que tel doit être codé dans l'activité spécifique « Déplacements ».

*Ex. : Visite au domicile du patient pour évaluer sa situation, accompagner le patient à son domicile pour chercher des vêtements*

#### **e) Enregistrement (rapports/dossiers internes + RPM)**

Encoder dans un système informatisé de l'institution, les données ainsi que les aides et services pour un patient.

*Ex. : Compléter le RPM, recueil de données pour la direction ou pour des services fédéraux*

## 2.3. Coordination de soins

### a) Identifier des patients à risque admis dans des services résidentiels ou semi-résidentiels

*Ex. : Examen proactif de la liste des patients et contrôle des patients à risque*

### b) Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé

Informé le patient, l'aidant proche, les tiers importants et d'autres personnes impliquées dans l'aide au patient. Ces informations sont recueillies à partir de sources disponibles (enquête sociale, contacts avec d'autres disciplines, services, dossier du patient). Elles permettent d'**aider le patient en faisant le meilleur usage des possibilités disponibles pour opérer le meilleur choix**. La connaissance du patient et de son entourage en est améliorée et les choix sont plus aisés. (8)

*Ex. : Informer sur des alternatives existantes si un retour au domicile s'avère impossible (informations relatives à la revalidation, habitations protégées, maisons de soins psychiatriques, maison de convalescence, services d'aides à domicile, etc.)*

Renseigner consiste à fournir des informations ou des pistes de solution à des (groupes de) personnes qui ont les mêmes problèmes ou des problèmes comparables afin de les aider à résoudre ou à prévenir ceux-ci. (8)

*Ex. : Aborder la problématique du logement dans un groupe ou un service*

**L'avis éclairé au patient/à son entourage/à d'autres personnes consiste à présenter clairement les possibilités, l'option ou la façon d'agir qui convient le mieux**. L'avis éclairé se fonde sur l'expertise du travailleur social. La fonction de conseiller va au-delà de la fonction d'informer. **Non seulement, on communique les informations nécessaires, mais en outre on y ajoute en tant que professionnel sa propre appréciation de la procédure**. (8)

*Ex. : Si les alternatives d'aide à domicile sont abordées lors de l'entretien avec le patient et la famille, le travailleur social peut donner des informations relatives à « la meilleure aide » en conseillant soit le service des aides ménagères, soit le service des aides familiales*

### c) Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins

L'orientation vers une autre institution de services d'aides et de soins a pour but d'informer le patient sur l'existence d'une aide plus appropriée et de lui permettre d'obtenir cette aide. En orientant un patient vers une autre organisation ou un autre service d'aides et de soins, on évite qu'il reçoive une aide inutile ou inappropriée. On veille ainsi à ce que l'aide la plus adéquate pour son problème puisse lui être offerte rapidement.

**La fonction d'orientation se limite à la fourniture des coordonnées de contact ou à la mise en contact avec d'autres prestataires de soins ou institutions. La mise en contact a uniquement pour but de signaler qu'un patient est orienté vers une autre institution sans viser une autre collaboration et l'obtention d'autres informations**. De même l'intervention auprès d'institutions ou personnes externes et le fait de plaider la cause du patient auprès d'elles afin qu'il puisse se voir

offrir l'aide souhaitée, ne sont pas des activités reprises dans cette fonction d'orientation vers d'autres institutions (= médiation ou défense des intérêts). (8)

*Ex. : Communiquer les coordonnées de contact pour l'accueil des sans-abri, les groupes d'entraide, le service d'infirmières à domicile, etc.*

**d) Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient**

**La collaboration avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient désigne les interactions formelles ou non** ainsi que l'échange d'informations entre différentes organisations, disciplines, collègues... autour des soins et de l'aide au patient.

*Ex. : Interroger le médecin sur les possibilités de reprise du travail du patient, prise de contact avec services de soins à domicile pour des aides familiales, transmettre le dossier du patient au collègue d'un autre service dans le but d'assurer la continuité des soins*

**e) Coordonner des aides et des services pour le patient**

Dans le cas de patients **qui dépassent le champ de compétence d'une organisation ou d'un professionnel**, le travailleur social peut assurer un rôle de coordinateur et une fonction de passerelle. Autrement dit, il **coordonne diverses formes d'aides et de services pour un patient déterminé ou les adapte**. Le travailleur social se charge de coordonner différents services et prestataires de services de façon à enclencher une dynamique positive.

*Ex. : A l'admission en pédopsychiatrie d'un patient, servir d'intermédiaire entre le centre d'accompagnement scolaire et l'école pour un trajet scolaire le mieux adapté au patient + faire la liaison avec le comité d'aide à l'enfance en soutien à la famille*



**Attention : pour les activités spécifiques « Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient » et « Coordonner des aides et des services pour le patient », toujours choisir la forme d'aide la plus élevée : dans le cas d'une coordination, par exemple, on suppose qu'il existe également une collaboration. Dans ce cas d'espèce, seule la coordination doit être indiquée.**

**f) Faire appel au réseau social (aide informelle)**

**Aide informelle** : aide apportée au patient dans le contexte de liens familiaux ou affectifs avec le patient par des non-professionnels de la santé non rémunérés. **Est compris dans cette activité spécifique, le recours effectif aux aidants proches, aux voisins, aux volontaires non rémunérés, etc. de manière à garantir la continuité des soins et les services.** (10)

*Ex. : Organiser avec la voisine du patient les repas chauds*

**g) Mettre en place d'autres aides et services pour le patient (aide formelle)**

**Soins formels** : les soins dispensés par des prestataires rémunérés. Ces personnes disposent d'un diplôme qui leur permet de poser une série définie d'actes.

**Tombe sous cette activité spécifique le recours effectif à ces soins formels.** (10)

*Ex. : Mettre en place les soins psychiatriques à domicile, faire appel à un service d'aides ménagères*

## **h) Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives**

*Ex. : (Aider à) compléter les dossiers de demandes en matière d'habitations protégées, maisons de convalescence, Mutapost, etc.*

## **i) Assurer la fonction de médiation**

Partant d'une question ou d'un problème d'un patient, le travailleur social peut intervenir en tant que tiers impartial. La médiation est une forme d'aide où la partie médiatrice adopte une position d'intermédiaire par rapport aux parties. Le médiateur aide les parties à trouver un accord et fait appel à la responsabilité des participants pour les amener à prendre une décision et pour opérer des choix. (1), (8)

*Ex. : Médiation entre l'aide-ménagère et le patient en cas de relations conflictuelles, médiation entre une société d'habitations sociales et le patient dans l'optique que celui-ci conserve son logement*

## **2.4. Aide matérielle**

Forme d'aide, essentiellement matérielle, dont l'objectif est d'améliorer les conditions de vie de(s) intéressé(s). (6)

*Ex. : Fourniture de vêtements, argent de poche pour des cigarettes, produits d'hygiène, prévoir l'accueil d'un animal domestique, etc.*

Les activités réalisées pour garantir la continuité des soins doivent être codées en « Coordination de soins ». Un patient peut connaître des difficultés si un service de repas n'est pas mis en place ou encore, avant l'admission du patient à l'hôpital, le travailleur social veillera à chercher une solution pour l'accueil des enfants.

## **2.5. Aide sociale et administrative**

On retrouve sous l'activité générique « Coordination de soins » la définition des activités spécifiques à coder (cf. p. 13-15). Ici aussi, il faut coder la forme d'aide la plus élevée.

ATTENTION ! En guise de simplification, tous les aspects relatifs aux interventions financières et autres allocations des mutuelles seront codés dans cette activité générique. Il en va de même pour les activités qui ne relèvent pas de la sécurité sociale. Seules les activités relatives à l'assurance hospitalisation seront codées dans l'activité générique « Aide financière et administrative » car cette assurance peut également dépendre d'organismes privés.

### **a. Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé**

*Ex. : Expliquer au patient ce qu'est l'OMNIO et la façon d'en bénéficier*



**b. Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins**

*Ex. : Le travailleur social fournit au patient les coordonnées du service social de la mutuelle pour répondre à une question précise*

**c. Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient**

*Ex. : Téléphoner à la mutuelle du patient pour vérifier s'il est couvert*

**d. Coordonner des aides et des services pour le patient**

*Ex. : Dans le cadre d'une révision des allocations familiales majorées, coordonner le patient, le médecin traitant, le SPF Sécurité sociale et la caisse d'allocations familiales*

**e. Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives**

*Ex. : Compléter des formulaires pour ou avec le patient/sa famille, rédiger des attestations*

**f. Assurer la fonction de médiation**

*Ex. : Entre le médecin conseil et le patient lors d'une absence à une visite de contrôle*

**2.6. Aide financière et administrative**

On retrouve au chapitre « Coordination de soins » la définition des activités spécifiques à coder (cf. p. 13-15). Ici aussi, il faut coder la forme d'aide la plus élevée.

**a) Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé**

*Ex. : Expliquer au patient les possibilités de paiements de la facture d'hospitalisation*

**b) Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins**

*Ex. : Orienter un patient avec des difficultés financières vers le CPAS*

**c) Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient**

*Ex. : Contacter la compagnie d'assurances du patient pour s'informer sur la couverture offerte par l'assurance hospitalisation*

**d) Coordonner des aides et des services pour le patient**

*Ex. : Coordonner les interventions de Fedasil, de la comptabilité de l'hôpital/l'accueil et du CPAS dans le cadre de qui supporte les coûts liés à l'hospitalisation*

**e) Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives**

*Ex. : Etablir un plan d'apurement en collaboration avec le patient*

**f) Assurer la fonction de médiation**

*Ex. : Essayer de mettre en place avec le service comptabilité de l'hôpital qui exige le paiement de la facture d'hospitalisation, des modalités de paiements pour le patient*

**2.7. Aide juridique et administrative**

On retrouve au chapitre « Coordination de soins » la définition des activités spécifiques à coder (cf. p. 13-15). Ici aussi, il faut coder la forme d'aide la plus élevée.

**a) Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé**

*Ex. : Expliquer la notion et les conséquences d'une admission forcée*

**b) Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins**

*Ex. : Communiquer au patient et à son/sa partenaire les coordonnées de contact d'un médiateur en matière de divorce*

**c) Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient**

*Ex. : S'informer auprès du tribunal sur certaines procédures importantes pour un patient, contacter l'administrateur provisoire de biens pour le règlement des factures d'hospitalisation*

**d) Coordonner des aides et des services pour le patient**

*Ex. : Coordonner les services à la sortie pour un interné en collaboration avec un assistant juridique*

**e) Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives**

*Ex. : Rédiger un courrier pour un avocat*

**f) Assurer la fonction de médiation**

*Ex. : Entre le propriétaire et le patient en cas de différends en matière de contrat de location*

## **2.8. Prévention**

### **a) Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé**

*Ex. : Informer sur un mode de vie sain*

### **b) Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins**

*Ex. : Communiquer au patient le numéro de téléphone de Tabacstop*

### **c) Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient**

*Ex. : Concertation avec l'équipe pour inviter le patient à entreprendre toutes les démarches nécessaires pour éviter une rechute dès son retour à domicile et ainsi favoriser une réinsertion plus aisée dans la société*

### **d) Assurer la fonction de médiation**

*Ex. : Entre le patient et sa famille en cas de rupture avec un mode de vie sain*

## **2.9. Défense des intérêts**

### **a) Intérêts individuels**

La défense des intérêts consiste à analyser, soutenir les droits et intérêts d'individus, de groupes ou de la société et de les représenter. (7)

*Ex. : Demander plus de temps libre le weekend pour le patient*

### **b) Intérêts collectifs**

Expliquer et défendre ce qui serait favorable à un groupe de patients déterminé. (11)

*Ex. : Participer à des réunions avec des représentants politiques pour défendre les intérêts d'un groupe de patient déterminé*

## **2.10. Signalement**

### **a) Signalement interne**

Attirer l'attention des responsables sur les manques dans l'offre des services et des aides au sein d'une institution afin de remédier aux problèmes et difficultés du client.

*Ex. : Attirer l'attention d'une personne compétente sur une imprécision dans l'orientation d'un patient vers le service adéquat*

### **b) Signalement externe**

Attirer l'attention des collègues et des soignants d'autres services ainsi que des décideurs du système de santé sur les effets de la politique sociale pour les différentes catégories de clients. (12)

*Ex. : Signaler au conseil communal les difficultés en matière de logement, attirer l'attention sur le manque d'aides spécialisées à domicile*

### 3. ACTIVITÉS QUI NE SONT PAS EN LIEN AVEC LE PATIENT

#### 3.1. Développement de compétences

##### a) Suivre une formation

*Ex. : Assister à un congrès*

##### b) Dispenser une formation

*Ex. : Expliquer à des nouveaux collègues le fonctionnement du service social*

##### c) Donner/recevoir des conseils, accompagner des professionnels/se faire accompagner

Le travailleur social **peut donner ou recevoir des conseils, accompagner ou se faire accompagner de professionnels qui s'occupent aussi des interactions entre la personne et son entourage mais dont les domaines de compétence se situent en dehors du cadre du travail social.** Cette activité se déroule lors de concertations ou lors de contacts ad hoc. Plus le profil du travailleur social au sein de son organisation s'affine et que son champ d'expertise s'élargit, plus cette fonction prendra de l'ampleur. (9)

*Ex. : Explication individuelle à un médecin sur le fonctionnement du CPAS*

##### d) Réfléchir à propos de ses propres interventions

La **propre expertise** professionnelle peut être **maintenue** en suivant des cours et des formations, et aussi en **réfléchissant sur ses propres interventions**, en reliant son expérience à la théorie et à la connaissance pratique acquise. Ceci peut se faire notamment en échangeant des informations avec les collègues (par exemple en **interview**) ou en participant à des **supervisions**. (9)

##### e) Planifier le développement de compétences

**La réflexion sur sa manière de travailler, individuellement ou avec des collègues ou des coaches professionnels permet au travailleur social d'avoir une image de ses points forts et points faibles.** De ce constat, il élabore, de préférence sous l'impulsion de l'employeur, formellement ou informellement, un plan de développement personnel. Ce plan indiquera les connaissances qu'il doit affiner, les compétences, les traits de personnalité qu'il va devoir (continuer à) développer ainsi que la façon de s'y prendre et les moyens mis à sa disposition. Ceci fait généralement suite à une forme « d'entretien relatif au bien-être au travail ». (9)

*Ex. : Effectuer un choix dans l'offre de formations, préparer l'entretien relatif au bien-être au travail*

##### f) Contribuer à la formation des étudiants (stages, travaux scolaires)

*Ex. : Accompagnement de stagiaires, entrevues avec des étudiants, etc.*

### 3.2. **Autres activités qui ne sont pas en lien avec le patient**

#### **a) Concertation non liée au patient**

*Ex. : Assemblée générale, concertation au niveau régional, participation à des groupes de travail, développement de liens de collaboration avec d'autres organisations de soins de santé, etc.*

#### **b) Contribution au développement de la politique**

Les travailleurs sociaux contribuent à la politique de l'organisation en garantissant notamment une qualité professionnelle. **Ils réfléchissent ensemble à la façon d'augmenter la participation des agents, au développement de protocoles et au respect de lignes directrices, etc.** (9)

*Ex. : Mise en place dans le service de procédures en matière de non-paiement par le patient de la facture d'hospitalisation*

#### **c) Définition et justification de la profession et de ses compétences**

Ceci comprend, par exemple, la mise en évidence du dévouement professionnel et de l'expertise dans le cadre d'accords de collaboration.

*Ex. : Expliquer aux autres professionnels pourquoi il est essentiel que le service social participe également à des réseaux externes*

#### **d) Participation à des projets et des recherches**

- 1. Participation à cette recherche**
- 2. Participation à d'autres projets de recherche**

*Ex. : Elaborer un projet en interne dans le but d'une meilleure répartition des tâches, réfléchir à l'implémentation des réseaux de soins dans le cadre de l'article 107, etc.*

#### **e) Activités liées à l'organisation et au service**

*Ex. : Lecture de textes/articles, consulter et répondre à des e-mails de la direction, organiser des activités de loisir en équipe, évaluations, etc.*

#### **f) Déplacements**

*Ex. : Déplacements pour rejoindre le service, pour suivre une formation, une réunion, une visite à domicile, etc.*

#### **g) Temps réservé à soi**

*Ex. : Pauses café*

#### **h) Congés**

2012 - 2013

# [MANUEL DES ACTIVITES QUI NE SONT PAS EN LIEN AVEC LE TRAVAIL SOCIAL]

ANNEXE AU MANUEL DES ACTIVITES GENERIQUES ET DES ACTIVITES  
SPECIFIQUES DU TRAVAIL SOCIAL A L'HOPITAL

Griet De Bodt, Joëlle Collard , Sam Delye, Marieke Desmet, Patricia Fruyt, Christiane Gosset et Aurélie Londot



## EXPLICATIONS THÉORIQUES DES ACTIVITÉS QUI NE SONT PAS EN LIEN AVEC LE TRAVAIL SOCIAL

### ***Définition***

Activités ne relevant pas de la pratique quotidienne du travailleur social. Elles ne font pas partie des tâches spécifiques des travailleurs sociaux et ne sont pas systématiquement accomplies par ceux-ci. Elles relèvent d'**une formation complémentaire, d'une expérience ou d'une fonction spécifiques, d'un diplôme supplémentaire.**

### ***Activités spécifiques à coder***

- 1) Activités de chef de service
- 2) Activités infirmières
- 3) Activités de psychothérapie
- 4) Coordination d'une médiation interculturelle
- 5) Médiation interculturelle
- 6) Fonction d'ombudsman
- 7) Gestion administrative des patients
- 8) Service social du personnel
- 9) Assistance morale, religieuse et philosophique
- 10) Autres activités en lien avec l'institution

## EXPLICATIONS PRATIQUES POUR LE CODAGE DES ACTIVITÉS QUI NE SONT PAS EN LIEN AVEC LE TRAVAIL SOCIAL

### **1. Activités de chef de service**

Activités réalisées dans le cadre d'une fonction de responsable, indépendantes des activités habituelles du travail social. Elles peuvent être classées en trois catégories, à savoir fonctionnelles, opérationnelles et hiérarchiques.

Responsable fonctionnel : en vertu d'une certaine expertise ou fonction, cette personne donne ses directives à des collaborateurs extérieurs à son service.

*Ex. : Accompagner, conseiller et suivre des cas complexes, mener des concertations sur le travail, etc.*

Responsable opérationnel : cette personne s'occupe de l'organisation du travail (répartition du travail, coordination, suivi du travail), sans disposer de façon permanente de compétences hiérarchiques formelles.

*Ex. : Planifier les horaires, définir les profils en matière de recrutement de nouveaux collaborateurs*

Responsable hiérarchique : cette personne a dans ses attributions la gestion du travail social, du personnel et de l'organisation.

*Ex. : Approuver les profils recherchés, entretiens d'évaluation, accompagnement des nouveaux collaborateurs*

## **2. Activités infirmières**

Activités infirmières effectuées par une personne formée à ces tâches (infirmière sociale ou spécialisée en santé communautaire).

La législation relative à l'exercice de l'art infirmier (art. 21quinquies de l'AR 78 du 10.11.1967, modifié par la loi du 20.12.1974) définit de l'art infirmier comme suit (13) :

*« a) observer, identifier et établir l'état de santé sur les plans psychique, physique et social;- définir les problèmes en matière de soins infirmiers; collaborer à l'établissement du diagnostic médical par le médecin et à l'exécution du traitement prescrit; informer et conseiller le patient et sa famille; assurer une assistance continue, accomplir des actes ou aider à leur accomplissement en vue du maintien, de l'amélioration et du rétablissement de la santé de personnes et de groupes qu'ils soient sains ou malades; assurer l'accompagnement des mourants et l'accompagnement lors du processus de deuil;*

*b) les prestations techniques de l'art infirmier qui ne requièrent pas de prescription médicale ainsi que celles pour lesquelles elle est nécessaire. Ces prestations peuvent être liées à l'établissement du diagnostic par le médecin, à l'exécution d'un traitement prescrit par le médecin ou à des mesures relevant de la médecine préventive.*

*c) les actes pouvant être confiés par un médecin conformément à l'article 5, § 1er, alinéas 2 et 3. »*

*Ex. : Préparer et distribuer les médicaments aux patients, prises de sang*

## **3. Activités psychothérapeutiques**

La psychothérapie est une forme de soin, pratiquée par un professionnel ayant suivi une formation ad hoc visant l'amélioration de la santé psychique et somatique du patient. Cette formation revêt plusieurs orientations : systémique, contextuelle, analytique, rogérienne, comportementale, etc. (14)

La psychothérapie s'effectue individuellement ou en groupe. L'attention est focalisée sur la recherche de solution à des problèmes psychiques. L'étude de ces problèmes s'effectue parfois sous forme d'exercices. (15)

Un travailleur social, ayant suivi une formation en psychothérapie, peut intervenir pour une aide à la fois psychothérapeutique et psychosociale. Le tableau ci-dessous a pour but de distinguer la psychothérapie des interventions psychosociales (cf. tableau 1). (16), (17), (18)



**Tableau 1 :** Psychothérapie vs interventions psychosociales

	<b>Psychothérapie</b>	<b>Interventions psychosociales</b>
<b>Formation requise</b>	Formation en psychothérapie exigée	Formation infirmier social ou travailleur social
<b>Point de départ</b>	La plupart du temps une demande d'aide	Souvent un travail sur la prise de conscience d'un problème
<b>Énoncé du problème</b>	<b>Il ne s'agit pas de se pencher sur les émotions habituelles mais bien sur des difficultés plus complexes. Un entretien d'écoute, motivant la personne ou en lui donnant des conseils, est insuffisant. (Ex. : après un an, une dame a toujours beaucoup de chagrin après la perte de son époux)</b>	<b>L'accent porte sur les aides et soins aux problèmes émotionnels normaux (Ex. : chagrin suite à la perte d'un être cher)</b>
<b>Domaine</b>	Travail sur le volet émotionnel. La solution doit venir du patient. Des conseils, avis ou informations seront donnés à la demande du patient	L'aide porte d'abord sur le volet émotionnel, mais des domaines comme les problèmes financiers, matériels, etc. peuvent également être abordés. Le travailleur social peut informer ou donner un conseil
<b>Nuances</b>	La thérapie est plus symbolique, plus centrée sur la personne. Comment est-ce qu'une personne vit avec ses difficultés (Ex. : <i>je souhaiterais ne plus avoir besoin d'aide</i> )	Les interventions psychosociales cadrent plus avec la réalité, le présent. Je sais que j'ai un problème, comment vais-je l'appréhender ? (Ex. : <i>je ne fais plus confiance aux hommes</i> )
<b>Lieu</b>	Toujours au bureau du thérapeute	Au bureau du travailleur social, lors d'une visite à domicile, dans la chambre du patient, etc.

*Ex. : Thérapie familiale, thérapie comportementale*

## **4. Coordinateur de la médiation interculturelle**

Globalement, la mission des coordinateurs de la médiation interculturelle consiste à inscrire les soins dans une perspective interculturelle, c'est-à-dire à mettre en œuvre une politique axée sur la sensibilisation à la dimension culturelle des soins hospitaliers, avec pour finalité d'assurer aux demandeurs de soins (potentiels) allochtones et autochtones un égal accès à des soins de qualité uniforme.

Missions du coordinateur de la médiation interculturelle :

### **1. Recensement des obstacles**

Il appartient au coordinateur de la médiation interculturelle d'identifier et de recenser les divers obstacles de nature à entraver l'accès des allochtones aux soins, d'une part, et à affecter la qualité des soins dont ils bénéficient, d'autre part. En d'autres termes, il doit faire un tour d'horizon de la question.

### **2. Barrière linguistique et culturelle**

Il s'agit en l'occurrence de remédier autant que possible à la barrière linguistique et culturelle en faisant intervenir des interprètes ou des médiateurs interculturels (MI), internes ou externes, qui possèdent une solide formation. Il peut s'agir de membres du personnel de l'hôpital (collaborateurs allochtones) ou de personnes travaillant en externe pour des bureaux d'interprétariat ou dans des services de médiation (p.ex. Babel, CIRE, Foyer, Les Centres d'Intégration Régionaux, etc.). Il est par ailleurs indispensable de sensibiliser les soignants à la plus-value que l'assistance linguistique et de la médiation interculturelle représentent en termes de qualité des soins. A défaut, le risque est grand de ne pas avoir recours aux services des médiateurs/interprètes. Il faut également procurer aux soignants les outils susceptibles de les aider à optimiser leur collaboration avec ces intervenants.

### **3. Communication**

Le coordinateur est chargé d'aplanir les obstacles linguistiques et culturels en ayant recours à la traduction de brochures ; au développement d'outils destinés à l'Éducation à la Santé adaptée aux besoins du public cible ; à l'adaptation de la signalisation ; à l'organisation de sessions d'information dans la langue du patient (p.ex. sur le fonctionnement des soins de santé, la prévention ou le traitement de certaines affections, etc.).

### **4. Prise en charge de la diversité culturelle**

Il s'agit plus précisément de mettre sur pied une procédure d'apprentissage destinée à aider le personnel hospitalier à assurer une prise en charge professionnelle de la diversité culturelle. Dans ce cadre, le coordinateur peut notamment :

- Proposer des activités de formation sur la dimension multiculturelle de l'hôpital ;
- Mettre en évidence un climat positif sur le plan de la collaboration multiculturelle ;
- Servir de réceptacle des questions, des doutes, des difficultés/besoins et des suggestions formulés par rapport aux aspects interculturels des soins, etc.

## 5. Fonction d'alerte

Le coordinateur est chargé d'attirer l'attention de la direction de l'hôpital sur les problèmes qui se posent dans le contexte des soins interculturels et d'en débattre avec elle.

## 6. Racisme et discrimination

Le coordinateur s'attèle à faire du racisme et de la discrimination des thèmes dont on peut discuter librement à l'intérieur de l'hôpital et prend des initiatives tendant à lutter contre ces phénomènes.

## 7. Centre d'expertise

Le coordinateur exerce une fonction de centre d'expertise, par exemple dans le domaine des problèmes inhérents au traitement des patients allochtones qui ne sont pas en situation régulière de séjour.

## 8. Réseau

Le coordinateur met sur pied un réseau dont la finalité est d'améliorer la prise en charge des patients allochtones, y compris en dehors du milieu hospitalier (collaboration avec les CPAS, les centres d'accueil des réfugiés, les généralistes, les organisations de réfugiés, etc.), en fonction des autres organismes de soins vers lesquels les patients sont orientés ou qui le prennent en charge (à sa sortie de l'hôpital).

Tous les coordinateurs ne sont pas nécessairement tenus d'accomplir l'ensemble de ces tâches. Il faut savoir que la priorité a, jusqu'à présent, été donnée à la mise en place d'un système efficace et de haute qualité en matière d'assistance linguistique/de médiation interculturelle au sein des hôpitaux concernés. (19)

Toutes les activités précitées, en ce compris la dispensation d'une formation sur la médiation interculturelle seront à coder dans cette activité spécifique. Si ces activités sont exercées par un travailleur social qui n'est pas désigné comme coordinateur (formel ou informel), elles ne pourront alors être codées en tant qu'activités relevant du coordinateur de la médiation interculturelle. Ex. : Un travailleur social qui explique à un infirmier le fonctionnement de la médiation interculturelle effectue l'activité spécifique « Développement de compétences »/ « Donner/recevoir des conseils, accompagner des professionnels/se faire accompagner ».

*Ex. : Le coordinateur de la médiation interculturelle développe en collaboration avec les médiateurs interculturels une brochure en plusieurs langues*

## 5. Médiation interculturelle

Les hôpitaux sont, de plus en plus, confrontés à des patients en proie à des difficultés à s'exprimer dans l'une de nos langues nationales. A ces difficultés d'ordre linguistique viennent s'en greffer d'autres, liées aux différences des conceptions culturelles et des cadres de références entre patients et soignants. Les barrières linguistiques et culturelles ont un impact négatif sur l'accès et la qualité des soins. Elles peuvent également, dans certains cas, nuire aux droits du patient. C'est pour

remédier à de tels problèmes que les fonctions de médiateur interculturel et de coordinateur de la médiation interculturelle ont été créées.

**Ce médiateur reçoit une formation de trois ans.**

Outre le fait de servir d'interprète, un médiateur interculturel prend en considération les particularités culturelles du patient. Il peut ainsi expliquer au soignant toute une série d'aspects culturels du patient. Un médiateur interculturel peut aussi aider le patient en lui donnant des informations sur l'hôpital. De plus, il peut soutenir le patient émotionnellement, servir de médiateur, souligner les difficultés, défendre les intérêts des patients allochtones ou encore fournir des renseignements à des collègues. (19)

*Ex. : Un travailleur social formé pour être médiateur interculturel, insiste lors d'une conversation entre un médecin, le patient et sa famille sur l'importance d'intégrer la famille dans le traitement du patient*

## 6. Fonction d'ombudsman

L'ombudsman est la personne à qui le patient ou les membres de sa famille peuvent s'adresser en premier lieu pour toute question relative à certaines prérogatives spécifiques

[http://www.ombudsfunctieggz.be/ombudsfunctieggz/files/File/wat en hoe/een uitnodiging tot dialoog.pdf](http://www.ombudsfunctieggz.be/ombudsfunctieggz/files/File/wat%20en%20hoe%20een%20uitnodiging%20tot%20dialoog.pdf):

- a) le droit à recevoir des prestations de soins de qualité
- b) le droit à la prise en charge de la douleur
- c) le droit au libre choix du praticien professionnel
- d) le droit à l'information relative à l'état de santé personnelle droit au consentement libre et éclairé préalablement à toute intervention du praticien professionnel
- e) le droit à disposer d'un dossier de patient soigneusement tenu à jour et conservé en lieu sûr
- f) le droit d'avoir la possibilité de consultation et de copie de ce dossier
- g) le droit à la protection de sa vie privée, le droit à l'introduction d'une plainte auprès de la fonction de médiation compétente

D'autres lois influencent également les droits et devoirs en tant que patient :

- a) loi sur la protection de la personne (admission forcée)
- b) loi sur la protection des biens (administrateur provisoire de biens)
- c) loi sur la protection de la vie privée et du secret professionnel (20)

*Ex. : Un jour par semaine, le travailleur social désigné comme ombudsman traite les plaintes émises par les patients ou leur famille*

Vous pouvez également vous adresser à un ombudsman interne à l'organisation dans le but de défendre les intérêts de tous les travailleurs.

- a) Ils sont à votre service si vous estimez avoir été victime de "mal administration" ou que votre démarche auprès d'une institution n'a pas été prise en considération d'une manière satisfaisante
- b) Ils travaillent en toute indépendance et reçoivent les moyens nécessaires à cette fin
- c) Ils sont tenus au secret professionnel et agissent en toute impartialité
- d) Ils peuvent mener des enquêtes, procéder à une médiation et formuler des recommandations
- e) Ils rédigent un rapport annuel qui contient leurs constats et recommandations. Ce rapport annuel est rendu public et est accessible à tous. (21)

*Ex. : Une fois par semaine, le personnel peut s'adresser au travailleur social désigné comme ombudsman interne à l'organisation, en cas de plainte sur le fonctionnement interne, sur le responsable, etc.*

## **7. Gestion administrative des patients**

*Ex. : Inscrire le patient à l'admission, s'occuper de la facturation aux patients*

## **8. Service social du personnel**

Outre le bien-être du patient, un travailleur social peut également être employé dans un service dans le but d'améliorer le bien-être et la santé des membres du personnel et leur entourage.

*Ex. : Le travailleur social donne à un collègue des informations relatives à une interruption de carrière pendant ses heures en tant que membre du service social du personnel*

## **9. Assistance morale, religieuse et philosophique**

Discuter de questions ou difficultés d'ordre philosophique avec un patient (non)-croyant. Le patient est accompagné par une personne en fonction de ses convictions (conseiller moral/aumônier/représentant religieux ou moral spécifiquement désigné pour cette assistance).

*Ex. : Un travailleur social reçoit un patient en soins palliatifs pour parler de sa vie lors de la demi-journée sur la semaine où ce travailleur social est conseiller moral de l'hôpital*

## **10. Autres activités en lien avec l'institution**

Activités non spécifiques au travail social pour lesquelles une formation complémentaire n'est pas requise.

Ces activités effectuées pour et avec le patient peuvent se dérouler en lieu de vie communautaire. Ce dernier est une autre forme de vie en société structurée, sécurisée, ordonnée, réglementée et reposante. Beaucoup d'aptitudes y sont abordées et enseignées. L'animateur accompagne les

membres, les observent et rédige des rapports en soutien d'un diagnostic, de l'éducation, de la prise en charge et du traitement. Un travailleur social peut y être appelé en remplacement d'un collègue ou en tant qu'accompagnateur pour des activités.

*Ex. : Ateliers cuisine, activités d'ergothérapie, AVQ, etc.*

ATTENTION ! Un travailleur social peut aborder des thématiques spécifiques dans le cadre d'un groupe, une seule fois ou à des moments bien déterminés (difficultés budgétaires avec intervention du CPAS par exemple, etc.). Ces activités relèvent du travail social et doivent être codées sous les activités telles que « Prévention » ou « Donner une information financière et administrative ». (22), (23)

# APERCU DES ACTIVITÉS GÉNÉRIQUES ET SPÉCIFIQUES

## Activités liées au patient

### **Interventions psychosociales**

Entretien de soutien  
Accompagnement  
Prise en charge  
Intervention de crise à l'hôpital  
Médiation

### **Enquêtes et rapports**

Anamnèse psychosociale et exploration sociale  
Faire un rapport (oral ou écrit)  
Gestion du dossier social  
Visites à domicile  
Enregistrement (rapports/dossiers internes + RPM)

### **Coordination de soins**

Identifier des patients à risque admis dans des services résidentiels ou semi-résidentiels  
Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé  
Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins  
Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient  
Coordonner des aides et des services pour le patient  
Faire appel au réseau social (aide informelle)  
Mettre en place d'autres aides et services pour le patient (aide formelle)  
Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives  
Assurer la fonction de médiation

### **Aide matérielle**

#### **Aide sociale et administrative**

Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé  
Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins  
Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient  
Coordonner des aides et des services pour le patient  
Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives  
Assurer la fonction de médiation

#### **Aide financière et administrative**

Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé  
Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins  
Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient  
Coordonner des aides et des services pour le patient  
Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives  
Assurer la fonction de médiation

#### **Aide juridique et administrative**

Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé  
Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins  
Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient  
Coordonner des aides et des services pour le patient  
Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives  
Assurer la fonction de médiation

## **Prévention**

Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé  
Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins  
Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient  
Assurer la fonction de médiation

## **Défense des intérêts**

Défense des intérêts individuels  
Défense des intérêts collectifs

## **Signalement**

Signalement interne  
Signalement externe

## Activités qui ne sont pas en lien avec le patient

### **Développement de compétences**

Suivre une formation  
Dispenser une formation  
Donner/recevoir des conseils, accompagner des professionnels/se faire accompagner  
Réfléchir à propos de ses propres interventions  
Planifier le développement de compétences  
Contribuer à la formation des étudiants (stages, travaux scolaires)

### **Autres activités qui ne sont pas en lien avec le patient**

Concertation non liée au patient  
Contribution au développement de la politique  
Définition et justification de la profession et de ses compétences  
Participation à des projets et des recherches  
    a) Participation à cette recherche  
    b) Participation à d'autres projets de recherche  
Activités liées à l'organisation et au service  
Déplacements  
Temps réservé à soi  
Congés

## APERCU DES ACTIVITES QUI NE SONT PAS EN LIEN AVEC LE TRAVAIL SOCIAL

### **Activités qui ne sont pas en lien avec le travail social**

Activités de chef de service

Activités infirmières

Activités psychothérapeutiques

Coordinateur de la médiation interculturelle

Médiation interculturelle

Fonction d'ombudsman

Gestion administrative des patients

Service social du personnel

Assistance morale, religieuse et philosophique

Autres activités en lien avec l'institution



## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- (1) Vlaeminck, H., Malfiet, W., Saelens, S. (2001) Social casework in de 21<sup>ste</sup> eeuw: een praktisch handboek voor kwaliteitsvol hulpverleners. Kluwer: Mechelen, 254 p.
- (2) Snellen, A. (2007) Basismodel voor methodisch hulpverleners in het maatschappelijk werk. Coutinho: Bussum, 416 p.
- (3) Van Riet, N. (1997) Groepswork in het maatschappelijk werk. Van Gorcum: Assen, 258 p.
- (4) Goudriaan, I., Jabaaij, L. (1999) De medisch maatschappelijk werker in het algemeen ziekenhuizen: Een praktijkstudie naar de functie-uitvoering van medisch maatschappelijk werkers en waardering daarvan door patiënten. Trimbos-instituut: Utrecht, 72 p.
- (5) Goossens E., César A., Gosset C., Moons P. Référent hospitalier pour la continuité des soins en hôpital psychiatrique : rapport final 2010-2011, 194 p.
- (6) Vereniging van Vlaamse hogescholen in: Vlaeminck, H., Malfiet, W., Saelens, S. (2001) Social casework in de 21<sup>ste</sup> eeuw: een praktisch handboek voor kwaliteitsvol hulpverleners. Kluwer: Mechelen, 254 p.
- (7) Verzelen, W. (2005) Sociaal werk: in- en uitzichten. Garant: Antwerpen, 319 p.
- (8) Holstvoogd, R. (2006) Maatschappelijk werk in kerntaken. Bohn Stafleu van Loghum: Houten, 265 p.
- (9) Jagt, N., Dijkman, K. (2006) Het beroepsprofiel van de maatschappelijk werker. NVMW: Utrecht, 100 p.
- (10) Borremans, D. (2009) Gids in de thuiszorg. Kenniscentrum mantelzorg vzw: Wemmel, 316 p.
- (11) FOV (2012) Begrippenlijst sociaal-cultureel volwassenenwerk. Téléchargement du 8 mai 2012, de <http://www.fov.be/IMG/doc/begrippenlijst.doc>
- (12) indeling naar voor geschoven door de Vereniging van Vlaamse Sociale Hogescholen in 2001
- (13) NVKVV (1998) Actieplan voor de verpleegkunde van de nationale raad voor verpleegkunde. Brussel: Ministerie van sociale zaken, volksgezondheid en leefmilieu, téléchargement du 25 April 2012, de <http://www.nvkvv.be/file?fle=283390>
- (14) Vandereyken, W., Van Deth, R. (2009) Psychotherapie: van theorie tot praktijk. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum. 260 p.
- (15) Therapiehulp (2011) Groepstherapie, téléchargement du 7 mai 2012, de <http://www.therapiehulp.nl/therapie/psychotherapie/groepstherapie>

- (16) Spligaer, G. (2012) Gezinsbegeleiding: het kleine broertje van gezinstherapie of toch niet? Téléchargement du 7 mai 2012, de <http://users.skynet.be/kern/gezinsbegeleiding,%20het%20kleine%20broertje%20van%20gezinstherapie%20of%20toch%20niet.pdf>
- (17) Van Haver, W. (2012) Psychotherapie en begeleiding: wel familie, maar geen identieke tweeling. Téléchargement du 7 mai 2012, de <http://users.skynet.be/kern/psychotherapie%20en%20begeleiding.pdf>
- (18) U.Z. K.U. Leuven, Competenties en samenwerking sociaal werk-psychologen
- (19) Coune, I. (2012) Cellule Médiation Interculturelle dans les Hôpitaux. SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement, Téléchargement du 10 juillet 2012, de <http://www.health.fgov.be/eportal/Myhealth/PatientrightsandInterculturalm/Interculturalmediation/index.htm?&fodnlang=fr>
- (20) Plate-forme de Concertation pour la Santé Mentale en Région de Bruxelles-Capitale (2012) Droits du patient. Téléchargement du 10 juillet 2012, de <http://www.pfcsm-opgg.be/mediation/droits-du-patients>
- (21) Ombudsman.be (2012) Qu'est-ce qu'un ombudsman / médiateur? Téléchargement du 10 juillet 2012, de <http://www.ombudsman.be/FAQFR.aspx>
- (22) Boeder, L., Bos, L., Mogré, A., Tolkamp, E. (2009) Residentiële jeugdzorg. Inventariserend onderzoek. Téléchargement du 3 mai 2012, de <http://topshare.che.nl/downloadattachment/341251/333313/20091211einddocumentinventariserendonderzoek1.pdf>
- (23) Deproost, E. (1998) Over de gemeenschappelijke basis van de psychiatrische en somatische verpleegkundige. Téléchargement du 3 mai 2012, de <http://www.sintjozefpitem.be/Doc/Professionelen/Documentatie/Publicaties/DeproostEddy/BasisVerpleegkunde.pdf>

**Annexe 9**

**Courrier aux participants (marche à suivre)**

**Grille d'encodage**

**Exemple de casus**

**Casus 1er tour**

**Casus 2ème tout**

**Mini casus 3ème tour**

## **Courrier aux participants (marche à suivre)**

Mesdames, Messieurs,

Comme annoncé dans notre précédent envoi, l'équipe de recherche a maintenant le plaisir de vous transmettre en pièces jointes le « casus 3 » et le « tableau pour l'encodage des résultats ».

Ces documents sont destinés à opérer un test dont l'objectif est de vérifier la compréhension du manuel par ses futurs utilisateurs. L'équipe de recherche tient en effet à ce qu'il donne lieu à une interprétation univoque des concepts qui y sont abordés, condition nécessaire à la standardisation des réponses encodées ultérieurement.

L'équipe de recherche vous prie de bien vouloir excuser le caractère parfois artificiel du casus, lequel est néanmoins voulu et correspond à la volonté d'y faire figurer certaines activités données.

Le casus comprend une situation, évolutive, décrivant la situation d'une patiente donnée, ainsi que les activités successives du travailleur social. Un chiffre entre parenthèses figure à la suite de chacune de ces interventions. Il convient de s'interroger à propos de l'activité concernée et d'identifier la catégorie à laquelle elle appartient. On reporte alors le chiffre dans la colonne de droite du tableau en annexe, en regard de l'activité « liée au patient » ou « qui n'est pas en lien avec le patient » ou « qui n'est pas en lien avec le travail social » retenue.

Le *manuel pour la classification des activités du travail social à l'hôpital* est le document de référence au regard duquel la qualification de l'activité concernée doit être décidée par la personne qui complète le tableau. Ce manuel répartit les activités en plusieurs catégories d'activités génériques, elles-mêmes subdivisées en plusieurs activités spécifiques. Ces subdivisions sont reprises à l'identique dans les colonnes de gauche du tableau à compléter.

L'équipe de recherche vous remercie d'ores et déjà pour la diffusion des documents à leurs destinataires finaux. Il est demandé à chacun des travailleurs sociaux de compléter le tableau, puis de bien vouloir le retourner, par e-mail ([sdelye@ulg.ac.be](mailto:sdelye@ulg.ac.be)), courrier postal (Mr Sam DELYE, Département des Sciences de la Santé Publique – Université de Liège – Bât. B23 - Avenue de l'Hôpital, 3 à 4000 Liège) ou fax pour le 21 Septembre, au plus tard.

Nous nous tenons bien entendu à votre disposition pour vous fournir tout complément d'information ou éclaircissement complémentaire que vous souhaiteriez obtenir ([sdelye@ulg.ac.be](mailto:sdelye@ulg.ac.be) ou 04/366.44.86).

Nous vous prions de croire, Mesdames, Messieurs, en l'assurance de notre parfaite considération.

**Grille d'encodage du casus n°  
Un tour d'horizon du travail social à l'hôpital**

Nom de l'hôpital : Hôpital psychiatrique...

Nom du travailleur social :

Numéro du casus : casus n°

		Numéro de l'activité
A	<b>ACTIVITES LIEES AU PATIENT</b>	
A1	<b>Interventions psychosociales</b>	
A1a	Entretien de soutien	
A1b	Accompagnement	
A1c	Prise en charge	
A1d	Interventions de crise à l'hôpital	
A1e	Médiation	
A2	<b>Enquêtes et rapports</b>	
A2a	Anamnèse psychosociale et exploration sociale	
A2b	Faire un rapport (oral ou écrit)	
A2c	Gestion du dossier social	
A2d	Visites à domicile	
A2e	Enregistrement (rapports/dossiers internes + RPM)	
A3	<b>Coordination de soins</b>	
A3a	Identifier des patients à risque admis dans des services résidentiels ou semi-résidentiels	
A3b	Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé	
A3c	Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	
A3d	Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient	
A3e	Coordonner des aides et des services pour le patient	
A3f	Faire appel au réseau social (aide informelle)	
A3g	Mettre en place d'autres aides et services pour le patient (aide formelle)	
A3h	Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives	
A3i	Assurer la fonction de médiation	
A4	<b>Aide matérielle</b>	
A4a	Aide matérielle	
A5	<b>Aide sociale et administrative</b>	
A5a	Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé	
A5b	Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	
A5c	Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour	

	le patient	
A5d	Coordonner des aides et des services pour le patient	
A5e	Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives	
A5f	Assurer la fonction de médiation	
A6	Aide financière et administrative	
A6a	Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé	
A6b	Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	
A6c	Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient	
A6d	Coordonner des aides et des services pour le patient	
A6e	Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives	
A6f	Assurer la fonction de médiation	
A7	Aide sociale et juridique	
A7a	Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé	
A7b	Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	
A7c	Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient	
A7d	Coordonner des aides et des services pour le patient	
A7e	Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives	
A7f	Assurer la fonction de médiation	
A8	Prévention	
A8a	Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé	
A8b	Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	
A8c	Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient	
A8d	Assurer la fonction de médiation	
A9	Défense des intérêts	
A9a	Défense des intérêts individuels	
A9b	Défense des intérêts collectifs	
A10	Signalement	
A10a	Signalement interne	
A10b	Signalement externe	
B	ACTIVITES QUI NE SONT PAS EN LIEN AVEC LE PATIENT	
B1	Développement de compétences	
B1a	Suivre une formation	
B1b	Dispenser une formation	
B1c	Donner/recevoir des conseils, accompagner des professionnels/se faire accompagner	

B1d	Réfléchir à propos de ses propres interventions	
B1e	Planifier le développement de compétences	
B1f	Contribuer à la formation des étudiants (stages, travaux scolaires)	
B2	Autres activités qui ne sont pas en lien avec le patient	
B2a	Concertation non liée au patient	
B2b	Contribution au développement de la politique	
B2c	Définition et justification de la profession et de ses compétences	
B2d	Participation à des projets et des recherches	
B2e	Activités liées à l'organisation et au service	
B2f	Déplacements	
B2g	Temps réservé à soi	
B2h	Congés	
C	ACTIVITES QUI NE SONT PAS EN LIEN AVEC LE TRAVAIL SOCIAL	
C1	Activités de chef de service	
C2	Activités infirmières	
C3	Activités psychothérapeutiques	
C4	Coordinateur de la médiation interculturelle	
C5	Médiation interculturelle	
C6	Fonction d'ombudsman	
C7	Gestion administrative des patients	
C8	Service social du personnel	
C9	Assistance morale, religieuse et philosophique	
C10	Autres activités en lien avec l'institution	

VEUILLEZ CODER TOUTES LES ACTIVITES EFFECTUEES PAR LE TRAVAILLEUR SOCIAL CONFRONTE A L'EXEMPLE DE CASUS CI-DESSOUS.

LE CASUS EST SUIVI D'UN DOCUMENT DE CODAGE COMPORTANT LES NUMEROS SE RAPPORTANT AUX ACTIVITES SPECIFIQUES EFFECTUEES PAR LE TRAVAILLEUR SOCIAL DE NOTRE EXEMPLE. N'OUBLIEZ PAS D'INDIQUER SUR LE DOCUMENT DE CODAGE VOTRE NOM, LE NOM DE L'HOPITAL ET LE NUMERO DU CASUS DANS LA CASE PREVUE A CET EFFET

**Truc : Identifiez d'abord l'activité générique effectuée par le travailleur social. Une fois celle-ci identifiée, indiquez ensuite l'activité spécifique.**

#### EXEMPLE DE CASUS

(contexte) Le psychiatre contacte le travailleur social pour discuter de la problématique suivante.

Un jeune chinois de 12 ans, présentant des troubles comportementaux sévères, a été admis la semaine dernière dans le service pédiatrique. Le médecin s'interroge à la fois sur les charges financières de la famille et sur la capacité de cette famille à s'acquitter des factures. Le médecin précise que le papa de l'enfant se présentera demain à 15 heures pour en discuter.

Le travailleur social effectue les activités suivantes (pendant et après l'entretien) :

- Il dresse un état des lieux de la situation **(1)**.
- Il effectue un entretien de soutien au papa et reconnaît la situation difficile vécue par la famille **(2)**.
- Il informe le papa sur les possibilités d'accompagnement des aides et services à domicile **(3)**.
- Le travailleur social invite la personne à informer le plus rapidement possible la compagnie d'assurance hospitalisation **(4)**.
- Le travailleur social recueille des informations relatives aux revenus et dépenses de la famille **(5)**. Sur base de ces informations, il se concerta avec l'équipe en vue de permettre un règlement échelonné de la facture d'hospitalisation sans intérêt **(6)**. Il complète à cette fin les documents nécessaires **(7)**.

Enfin, il note dans le dossier patient toutes les activités effectuées ci-dessus **(8)**.



**Encodage Test : exemple**  
**Un tour d'horizon du travail social à l'hôpital**

Nom de l'hôpital : Hôpital psychiatrique...  
 Nom du travailleur social : Albert Dupont  
 Numéro du casus : Exemple de casus

		Numéro de l'activité
A	<b>ACTIVITES LIEES AU PATIENT</b>	
A1	<b>Interventions psychosociale</b>	
A1a	Entretien de soutien	2
A1b	Accompagnement	
A1c	Prise en charge	
A1d	Interventions de crise à l'hôpital	
A1e	Médiation	
A2	<b>Enquêtes et rapports</b>	
A2a	Anamnèse psychosociale et exploration sociale	1, 5
A2b	Faire un rapport (oral ou écrit)	
A2c	Gestion du dossier social	8
A2d	Visites à domicile	
A2e	Enregistrement (rapports/dossiers internes + RPM)	
A3	<b>Coordination de soins</b>	
A3a	Identifier des patients à risque admis dans des services résidentiels ou semi-résidentiels	
A3b	Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé	3
A3c	Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	
A3d	Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient	
A3e	Coordonner des aides et des services pour le patient	
A3f	Faire appel au réseau social (aide informelle)	
A3g	Mettre en place d'autres aides et services pour le patient (aide formelle)	
A3h	Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives	
A3i	Assurer la fonction de médiation	
A4	<b>Aide matérielle</b>	
A4a	Aide matérielle	
A5	<b>Aide sociale et administrative</b>	
A5a	Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé	
A5b	Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	
A5c	Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient	
A5d	Coordonner des aides et des services pour le patient	
A5e	Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives	
A5f	Assurer la fonction de médiation	

A6	Aide sociale et financière	
A6a	Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé	4
A6b	Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	6
A6c	Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient	
A6d	Coordonner des aides et des services pour le patient	
A6e	Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives	7
A6f	Assurer la fonction de médiation	
A7	Aide sociale et juridique	
A7a	Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé	
A7b	Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	
A7c	Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient	
A7d	Coordonner des aides et des services pour le patient	
A7e	Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives	
A7f	Assurer la fonction de médiation	
A8	Prévention	
A8a	Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé	
A8b	Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	
A8c	Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient	
A8d	Assurer la fonction de médiation	
A9	Défense des intérêts	
A9a	Défense des intérêts individuels	
A9b	Défense des intérêts collectifs	
A10	Signalement	
A10a	Signalement interne	
A10b	Signalement externe	
B	ACTIVITES QUI NE SONT PAS EN LIEN AVEC LE PATIENT	
B1	Développement de compétences	
B1a	Suivre une formation	
B1b	Dispenser une formation	
B1c	Donner/recevoir des conseils, accompagner des professionnels/se faire accompagner	
B1d	Réfléchir à propos de ses propres interventions	
B1e	Planifier le développement de compétences	
B1f	Contribuer à la formation des étudiants (stages, travaux scolaires)	
B2	Autres activités qui ne sont pas en lien avec le patient	
B2a	Concertation non liée au patient	
B2b	Contribution au développement de la politique	
B2c	Définition et justification de la profession et de ses compétences	
B2d	Participation à des projets et des recherches	
B2e	Activités liées à l'organisation et au service	
B2f	Déplacements	
B2g	Temps réservé à soi	
B2h	Congés	
C	ACTIVITES QUI NE SONT PAS EN LIEN AVEC LE TRAVAIL SOCIAL	

C1	Activités de chef de service	
C2	Activités infirmières	
C3	Activités psychothérapeutiques	
C4	Coordinateur de la médiation interculturelle	
C5	Médiation interculturelle	
C6	Fonction d'ombudsman	
C7	Gestion administrative des patients	
C8	Service social du personnel	
C9	Assistance morale, religieuse et philosophique	
C10	Autres activités en lien avec l'institution	

### CASUS 3

**VEUILLEZ CODER A L'AIDE DU MANUEL, TOUTES LES ACTIVITES EFFECTUEES PAR LE TRAVAILLEUR SOCIAL DANS LE CASUS CI-DESSOUS.**

**IL EST SUIVI D'UN TABLEAU DE CODAGE VIERGE COMPORTANT 3 COLONNES. DANS LES 2 PREMIERES, ON RETROUVE LES ACTIVITES TELLES QUE FIGURANT DANS LE MANUEL. IL VOUS EST DEMANDE DE MENTIONNER DANS LA COLONNE DE DROITE LE N° DE L'ACTIVITE ACCOMPLIE PAR LE TRAVAILLEUR SOCIAL (figurant entre parenthèses dans le casus), AU REGARD DE L' « ACTIVITE LIEE AU PATIENT », DE L'« ACTIVITE QUI N'EST PAS EN LIEN AVEC LE PATIENT » OU DE L'« ACTIVITE QUI N'EST PAS EN LIEN AVEC LE TRAVAIL SOCIAL » CONCERNEE ET REPRISE DANS LES 2 PREMIERES COLONNES.**

N'oubliez pas de mentionner votre nom, celui de votre institution ainsi que le numéro du casus dans l'encadre.

#### **Contexte:**

Annick est une dame de 45 ans, qui occupait un poste à responsabilité. Suite à son alcoolisme, elle a tout perdu. Elle a été hospitalisée à plusieurs reprises dans des établissements psychiatriques.

A l'admission, elle n'a aucun vêtement de rechange avec elle car elle a été amenée par la police.

Elle est divorcée. Son ex-mari a la garde de ses deux fils handicapés, lesquels séjournent en internat. Son comportement lui a valu un retrait du droit de visite décidé par le juge de la jeunesse. Son avocat est chargé de réinstaurer ce droit de visite suspendu.

Annick est fille unique et n'a plus de contact avec ses parents depuis des mois.

La seule personne de contact qui lui reste est un ami, rencontré lors d'une précédente cure. Il connaît également des problèmes liés à l'alcool. Il est batelier et il souhaiterait qu'elle l'accompagne dans ses voyages professionnels. Au début, elle a accepté et voulait même suivre une formation de matelot. Pour ce faire, elle a interrompu sa thérapie. Peu de temps après, elle a néanmoins été réadmise. Elle a pris quelques distances avec son ami, pour vivre seule. Elle désire retrouver un poste d'employée, lui permettant de valoriser son expérience passée.

Elle réside dans un petit appartement depuis 6 mois, qui n'est pas encore rangé. Les caisses ne sont en effet pas encore déballées.

Ses revenus sont constitués d'une maigre allocation d'invalidité. Les factures d'hospitalisation non-payées s'amoncellent. Un médiateur de dettes a d'ailleurs été désigné par le CPAS. Elle n'a aucune

idée précise de la gravité de sa situation financière. L'admission en cours lui coûte 2/3 de ses revenus, étant donné qu'elle ne perçoit pas d'allocation majorée. Si elle en bénéficiait, elle ne paierait que la moitié.

Sa gestion financière n'est pas tenue et plusieurs factures restent impayées.

Enfin, elle a reçu plusieurs convocations l'invitant à se présenter au bureau de police local.

### **Activités du travailleur social par étape :**

*Rem. : Les N° entre parenthèses désignent le N° de l'activité à reporter dans la colonne de droite de la grille d'encodage en annexe.*

Le travailleur social fournit des vêtements à la patiente **(1)** en attendant de pouvoir aller en chercher à son domicile.

Le travailleur social continue d'évaluer la situation à l'aide d'un questionnaire d'évaluation sociale et s'entretient avec la patiente **(2)**.

Il lui apporte confiance et soutien en l'écoutant parler de ses difficultés **(3)**.

Le travailleur social se concerta avec l'équipe multidisciplinaire pour mettre en place les démarches à entreprendre **(4)**.

Ensuite, le travailleur social reprend la gestion administrative de la patiente (contexte).

- Il demande à la patiente de passer à sa banque pour régler ses factures **(5)**.
- Il insiste auprès de l'équipe pour que la patiente puisse quitter l'hôpital le mercredi après-midi pour passer à la banque **(6)**.
- Après le passage à la banque, le travailleur social assiste la patiente pour l'aider à retrouver le contrôle de sa gestion administrative. Il lui montre comment il est parvenu à trouver des solutions et surtout comment, à l'avenir, éviter pareils problèmes **(7)**.
- Le travailleur social contacte le médiateur de dettes du CPAS et fait le point sur l'état de la situation. Un plan d'actions est établi afin d'assurer les paiements requis et de laisser l'argent de poche nécessaire à la patiente. Le travailleur social se concerta avec le CPAS pour la prise en charge des frais d'hospitalisation **(8)**.
- Le travailleur social rédige un rapport social pour le CPAS dans lequel il décrit la situation de la patiente **(9)**.
- Les factures les plus élevées sont adressées au médiateur de dettes **(10)**.
- Enfin, une demande d'allocation majorée est adressée à la mutuelle par le travailleur social **(11)**.

Le travailleur social, en concertation avec la patiente, contacte la police au sujet des convocations **(12)**.

On suppose que la patiente a régulièrement déposé plainte pour vol alors qu'elle était sous l'emprise de l'alcool. La police demande s'il y a lieu de continuer les investigations. Elles ont été stoppées (contexte).

Le travailleur social se concerta par téléphone avec l'éducateur de l'internat des enfants de la patiente pour savoir si elle peut leur téléphoner **(13)**.

Elle le peut à la condition que son ex-mari soit d'accord, mais celui-ci refuse (contexte).

Le travailleur social contacta alors l'avocat de la patiente pour savoir si le droit de visite peut être rétabli **(14)**. Ce dernier lui indique que le juge de la jeunesse a rejeté la demande. La patiente doit préalablement justifier une longue période de stabilité (contexte).

Le travailleur social s'entretient avec la dame pour lui expliquer comment elle peut renouer les contacts avec ses parents. Il n'aborde pas le passé mais lui propose des solutions possibles et des actions pour le futur **(15)**.

Le travailleur social soutient et encourage la dame à mesure qu'elle se sent mieux **(16)** afin de la rassurer. Elle pourra ainsi commencer à nettoyer et ranger son appartement lors de ses temps libres.

La dame a des questions relatives à ses dettes.

Le travailleur social l'invite à s'adresser au médiateur de dettes, sans qu'il ait eu une conversation préalable avec lui **(17)**.

En matière de recherche d'emploi, le travailleur social aide et soutient la patiente. Ils rédigent ensemble un CV **(18)**. La dame se rend à des bourses d'emplois et à des séances d'information sur des formations organisées par le FOREM.

Etant donné que l'ennui joue un rôle important dans ses problèmes d'alcool, le travailleur social et elle cherchent ensemble des solutions. Elle aimerait faire du sport mais craint que cela ne soit lourd financièrement (voir énoncé).

Le travailleur social l'informe sur les possibilités d'interventions financières en matière d'activités sportives **(19)**.

La patiente indique qu'elle souhaiterait être accompagnée lors de moments difficiles. Le travailleur social lui donne les coordonnées de groupes d'entraide qui proposent également du télé-accueil **(20)**.

Le travailleur social consigne les informations dans le dossier multidisciplinaire **(21)**.

**Activités du travail social, sans lien avec la situation du casus :**

- Un travailleur social se déplace **(22)** pour assister à une réunion de concertation avec un Service de Santé Mentale, des représentants de médecins généralistes et un service de soins psychiatriques à domicile **(23)**.
- Un travailleur social participe à une réunion trimestrielle avec d'autres travailleurs sociaux afin de débattre de cas difficiles et pour s'interroger sur ses propres activités **(24)**.
- Un travailleur social reçoit une famille pour un entretien psychothérapeutique en lien avec des difficultés familiales connues depuis longtemps **(25)**. En effet, il a suivi une formation complémentaire en thérapies systémique et contextuelle.

## CASUS 5

### Contexte :

Madame Y est une patiente psychotique. Sa sortie de l'hôpital est planifiée depuis deux mois. Elle souhaite louer un logement dans une habitation sociale et être suivie en hôpital de jour.

Le cadre de référence de la patiente se compose de sa sœur et d'un administrateur de biens provisoire. La sœur réside à 5 km du lieu de résidence futur de madame Y.

L'hôpital où réside madame Y suite à une rechute, contacte le service social afin de préparer la sortie de la patiente.

### Activités du travailleur social par étapes :

En premier lieu, le travailleur social consulte le dossier de la patiente **(1)**. Le travailleur social se concerta avec l'équipe multidisciplinaire pour mettre en place les étapes à entreprendre **(2)**.

Le travailleur social invite la sœur de la patiente afin d'évoquer avec elle les antécédents et d'examiner les besoins et possibilités d'un retour à domicile **(3)**.

La patiente figure déjà sur une liste d'attente pour un logement social (contexte). A la demande de la patiente, le travailleur social contacta la société de logements sociaux afin de se concerter sur son dossier **(4)**. La société de logements sociaux saisit l'occasion pour demander un rapport social pour mettre à jour leur dossier (contexte). Le travailleur social rédige ce document **(5)**. Un rendez-vous est pris pour visiter le futur logement de la patiente (contexte). Le travailleur social effectue ce déplacement en compagnie de la patiente **(6)** et l'assiste lors de la visite **(7)**.

Le travailleur social contacta et met en place un service d'aide-ménagère **(8)**. Il est convenu avec la sœur qu'elle s'occuperait quotidiennement d'apporter le repas du soir **(9)**.

Le travailleur social contacta le médecin responsable de l'hôpital de jour pour voir si la dame pourra y être prise en charge et suivie à sa sortie **(10)**.

La patiente s'interroge sur les coûts de son admission et de sa prise en charge (contexte). Le travailleur social lui fournit les informations relatives aux coûts d'admission et de prise en charge **(11)**.

De plus, il informe la patiente sur les remboursements majorés en matière d'hospitalisation dont elle peut bénéficier grâce à son statut Omnio **(12)**.

Madame Y a besoin de nouvelles lunettes et demande au travailleur social si sa mutuelle intervient (contexte).

Le travailleur social contacta la mutuelle et demanda l'intervention financière exacte de cette mutuelle en cas d'achat de nouvelles lunettes **(13)**.



Le travailleur social invite la patiente à consulter un opticien afin d'obtenir une idée de coût en matière de nouvelle monture et nouveaux verres **(14)**.

Depuis qu'elle s'est vue réduire ses allocations de chômage, madame Y n'a presque plus de revenus (contexte).

Etant donné qu'elle n'est plus en mesure de travailler, le travailleur social assiste la dame à introduire une demande d'obtention d'un revenu de remplacement **(15)**.

En attendant une décision pour ce dossier, le travailleur social envoie un courrier au CPAS demandant une avance financière **(16)**.

Le travailleur social se concerte avec l'administrateur de biens provisoire pour mettre en place un accompagnement budgétaire pour la patiente, à partir du moment où elle sera suivie en hôpital de jour **(17)**.

Le travailleur social envoie également à l'administrateur de biens provisoire la facture d'achat des nouvelles lunettes et les informations en matière d'intervention **(18)**.

Enfin, le travailleur social discute avec madame Y de sa rechute. Qu'est-ce qui a amené à cette rechute ? Comment réagira-t-elle dans le futur face à pareille situation **(19)**?

Il informe la patiente sur des mesures préventives et sur une vie saine qu'elle pourra suivre après sa sortie, dans son nouveau logement **(20)**.

Avec la patiente, il examine les besoins et possibilités afin de préparer un plan d'action à mettre en place en fonction de sa sortie **(21)**.

### **Activités du travail social en plus du casus :**

- Un travailleur social participe aux réunions mensuelles du département service social **(22)**.
- Un travailleur social explique à son chef de service pourquoi le service social doit être représenté lors d'une concertation avec le réseau **(23)**.
- Un travailleur social organise une journée d'activités pour tous ces collègues du service social **(24)**.
- Un travailleur social signale à la direction qu'il manque en interne des procédures en matière de réhabilitation au travail **(25)**.

CASUS 4

VEUILLEZ CODER A L'AIDE DU MANUEL, TOUTES LES ACTIVITES EFFECTUEES PAR LE TRAVAILLEUR SOCIAL DANS LE CASUS CI-DESSOUS.

IL EST SUIVI D'UN TABLEAU DE CODAGE VIERGE COMPORTANT 3 COLONNES (PIECE-JOINTE). DANS LES 2 PREMIERES, ON RETROUVE LES ACTIVITES TELLES QUE FIGURANT DANS LE MANUEL. IL VOUS EST DEMANDE DE MENTIONNER DANS LA COLONNE DE DROITE LE N° DE L'ACTIVITE ACCOMPLIE PAR LE TRAVAILLEUR SOCIAL (figurant entre parenthèses dans le casus), AU REGARD DE L'« ACTIVITE LIEE AU PATIENT », DE L'« ACTIVITE QUI N'EST PAS EN LIEN AVEC LE PATIENT » OU DE L'« ACTIVITE QUI N'EST PAS EN LIEN AVEC LE TRAVAIL SOCIAL » CONCERNEE ET REPRISE DANS LES 2 PREMIERES COLONNES.

CHAQUE ACTIVITÉ N'EST CODÉE QU'UNE SEULE FOIS.

N'OUBLIEZ PAS DE MENTIONNER VOTRE NOM, CELUI DE VOTRE INSTITUTION AINSI QUE LE NUMERO DU CASUS DANS L'ENCADRE.

**Contexte :**

Marie est admise à l'hôpital à la suite d'un traumatisme occasionné par des violences conjugales. Celles-ci durent depuis des années. Elle a fait une tentative de suicide et est depuis lors dépressive.

**Activités du travailleur social par étape :**

Le travailleur social consulte la liste des patients admis et identifie ceux pour lesquels son intervention est nécessaire **(1)**.

Lors de l'entretien de prise de connaissance avec la patiente, le travailleur social recueille des informations relatives aux raisons de son admission, à son lieu de résidence, à sa famille, à ses revenus et à son assurance hospitalisation **(2)**.

A la fin de l'entretien, il encode toutes ces données dans le volet social du dossier patient électronique **(3)**.

Il explique lors de la réunion d'équipe multidisciplinaire la situation de sa patiente **(4)**.

Le travailleur social se met en rapport avec la compagnie d'assurance hospitalisation pour connaître son intervention lors de la prise en charge **(5)**. Le travailleur social envoie un certificat d'incapacité de

travail au médecin conseil **(6)**.

Il est décidé de transférer Marie dans un service de revalidation, car son admission sera de longue durée (contexte).

Le travailleur social se concerta avec les collègues de ce service pour assurer la continuité des aides et services à sa patiente **(7)**.

Ce service réalise également un entretien avec la patiente (contexte).

En concertation avec la patiente, le travailleur social dresse l'ensemble des points d'action qu'il traitera avec elle **(8)**.

Marie souhaite se séparer de son conjoint. Elle pense divorcer mais la situation est complexe car le magasin de fleurs appartient à son conjoint et représente le gagne-pain du fils. Un divorce éventuel de ses parents lui occasionnerait d'énormes difficultés (contexte).

Le travailleur social reconnaît sa situation difficile **(9)**.

A la fin de l'entretien, le travailleur social contacte, avec l'accord de sa patiente, un avocat pour explorer les différentes pistes possibles **(10)**.

Le travailleur social fournit à Marie les données de contact de l'avocat **(11)**. Ainsi elle pourra prendre un rendez-vous avec l'homme de loi.

Marie se rendra chez l'avocat. Il est décidé de passer devant le juge de paix pour les affaires urgentes et il n'est pas encore question de divorce.

Suite à l'ordonnance autorisant de fixer des résidences séparées, elle pourra ainsi louer un petit logement et pourra recevoir un secours alimentaire de son conjoint (contexte).

Le travailleur social aide Marie à trouver ce logement (contexte).

Le travailleur social lui donne toutes les informations nécessaires en matière de location de logement **(12)**.

Etant donné que Marie ne se sent pas encore à l'aise avec sa nouvelle indépendance, le travailleur social l'accompagnera moralement dans ce changement mais veille à lui laisser toute liberté dans ses démarches à entreprendre dans sa recherche de logement. Finalement, la patiente réussit seule à obtenir un rendez-vous pour visiter une maison **(13)**.

Le travailleur social se rend **(14)** au logement en compagnie de Marie. Il l'accompagne tout au long de la visite **(15)**.

Marie décide de prendre ce logement bien qu'il soit situé tout proche de la maison de son conjoint. Il est important pour elle de pouvoir s'y rendre le WE (contexte).

Le travailleur social s'informe auprès du service des personnes à mobilité réduite **(16)**. Dès qu'il a obtenu les informations nécessaires, le travailleur social complète le formulaire d'inscription en

compagnie de Marie **(17)** pour qu'elle puisse bénéficier de ce service les week-ends.

Le travailleur social informe Marie sur les indemnités de maladie et l'aide dans son courrier (demande de renseignements en cette matière) **(18)** car elle a des difficultés de lecture et d'écriture. A deux, ils remplissent cette demande et le travailleur social renvoie le document à la mutuelle **(19)**.

Le conjoint de Marie s'est adjoint les services d'un avocat quelques temps avant la séance prévue chez le juge de paix. La procédure risque dès lors de prendre plus de temps et engendrer plus de frais. En apprenant cette nouvelle, Marie est « dans tous ses états ». Le travailleur social organise une réunion de crise avec elle **(20)**.

Le travailleur social se rend au tribunal **(21)** et assiste à la séance en compagnie de Marie **(22)**.

Afin de préparer sa sortie, un accueil de jour adapté est recherché. Il est convenu en équipe qu'elle serait suivie quatre jours par semaines en hôpital de jour **(23)**.

Le travailleur social intervient auprès d'une association pour femmes victimes de violences conjugales pour que Marie rencontre d'autres personnes dans sa situation. Cette ASBL propose aussi un soutien dans les démarches administratives. Le travailleur social s'organise pour que Marie puisse s'y adresser tous les mercredis afin d'obtenir un soutien dans ses démarches administratives et pour rencontrer d'autres personnes **(24)**.

De plus, en concertation avec Marie, sa nièce viendra la visiter toutes les semaines **(25)** pour lui tenir compagnie et pour l'aider à faire son ménage.

### **Activités du travail social, sans lien avec la situation du casus :**

- Un travailleur social contacte le service comptabilité de l'hôpital pour trouver des solutions aux nombreuses erreurs relevées dans une facture antérieure **(26)**.
- Un travailleur social informe un patient sur les différentes solutions pour arrêter de fumer **(27)**.
- Un travailleur social se concerte avec le nouveau psychologue en matière d'interventions psychosociales. Il explique au psychologue dans quelle mesure un travailleur social peut contribuer en matière de soutien, d'accompagnement et de prise en charge d'un patient **(28)**.
- Un travailleur social lit et répond aux mails du secrétariat sur l'achat éventuel d'un ouvrage sur les aides et services en matière de psychiatrie médico-légale **(29)**.

### **Mini-casus 3:**

Le travailleur social :

- 1) Intervient rapidement auprès d'un patient suite à l'annonce du décès de sa mère.

- 2) Assiste à une réunion sur la présentation d'une nouvelle collaboration avec des médecins généralistes de la région.

- 3) Inscrit les informations collectées lors d'un entretien dans le dossier social du patient.

- 4) Informe le patient sur la manière d'atteindre un poids idéal pour une vie saine.

- 5) Effectue une visite au domicile des parents du patient.

- 6) Essaie de comprendre les causes des problèmes financiers du patient.

- 7) Informe le chef de service des problèmes structurels causés par les heures de visite.

- 8) Se concerte avec le service comptabilité pour étaler le paiement des factures d'hospitalisation du patient.

--

- 9) Informe le patient en matière de prestations familiales garanties.

--

- 10) Collabore avec un service de santé mentale pour un suivi à la sortie du patient de l'hôpital.

--

## **Annexe 10**

**Mail aux institutions qui ont décidé de mettre fin à leur participation au projet**

« Madame, Monsieur,

Votre institution avait marqué le 8 février 2012 son accord de participation au projet «*Tour d'horizon du travail social : développement d'un instrument de gestion*». Elle a d'ailleurs complété les questionnaires visant à recueillir des informations sur les activités du travail social.

Les courriels que nous vous avons envoyés ces derniers temps n'ont obtenu aucune réponse. L'hypothèse que nous formulons est que votre institution a abandonné l'idée de poursuivre sa participation au projet. Cette hypothèse est-elle fondée ? Si oui, l'équipe de recherche souhaiterait en connaître les motifs (obstacles nouveaux, nouvelles priorités, ....). Cette démarche est nécessaire et utile à l'équipe de recherche pour mener à bien l'analyse du suivi du projet. Nous sommes donc vraiment en attente de ces informations, d'autant que la représentativité des activités du travail social pour la partie francophone du pays est mise à mal.

Par ailleurs, si les résultats ressortant de l'étude vous intéressent, ils pourraient faire l'objet d'une discussion avec votre équipe. Cette proposition vous sera faite ultérieurement, en temps voulu.

Pour nous informer au sujet de votre participation, il vous est loisible, suivant vos préférences, de répondre par mail [sdelye@ulg.ac.be](mailto:sdelye@ulg.ac.be), courrier postal Département des Sciences de la Santé publique B23, Avenue de l'Hôpital 3, 4000 Liège ou encore de contacter le 04/366.44.86.

Dans l'attente du plaisir de vous lire ou de vous entendre, recevez madame, monsieur, l'assurance de notre plus parfaite considération.

Pour l'équipe de recherche,


Samuel DELYE  
Département des Sciences de la Santé Publique  
Université de Liège - Bât. B23  
Avenue de l'hôpital, 3  
B-4000 Liège  
Tél: 04/366.44.86 »



## **Annexe 11**

**Marche à suivre pour compléter le questionnaire sur l'importance  
Questionnaire sur l'importance**

# Informations complémentaires et guide pour compléter le questionnaire électronique sur l'importance des activités du travail social en hôpital psychiatrique

 **Objet** Il s'agit du troisième questionnaire pour l'étude relative au développement d'un instrument de gestion du travail social à l'hôpital.

Le questionnaire comporte cinq parties :

**1) Des questions visant à établir le profil du répondant**

Elles ont pour objectif de comparer l'importance en fonction du profil des répondants.

Les données d'identification comme le nom ont pour objectif de suivre la réception des questionnaires complétés. **Toutes les données récoltées seront anonymisées.**

**2) Classer les douze activités génériques selon l'importance** en leur attribuant un chiffre de 1 à 12 (12 étant l'activité la plus importante, 1 la moins importante).

L'objectif est de savoir quelles activités sont importantes pour vous en tant que travailleur social.

**3) Classer les activités spécifiques selon l'importance** selon le même principe que pour les activités génériques. Le chiffre le plus élevé représentera l'activité spécifique la plus importante.

**Exemple :** la coordination de soins comporte 9 activités spécifiques, 9 sera donc attribué à l'activité spécifique la plus importante.

**4) Des questions plus générales sur le niveau d'importance. Il vous est également demandé si vous voulez/savez/pouvez effectuer l'activité.**

L'importance sera nuancée par des propositions « d'accord/pas d'accord » et selon votre fonction,

*Vouloir* = l'activité relève de vos tâches ;

*Savoir* = vous avez les compétences, le temps et les aptitudes pour effectuer l'activité et tout est mis en œuvre par le service pour l'effectuer ;

*Pouvoir* = vous pouvez effectuer l'activité car vous en avez reçu le mandat, l'autorisation par l'organisation, le chef de service, etc. Ils estiment ainsi que l'activité relève de vos tâches.

**5) Une dernière partie interroge sur l'importance des activités qui ne sont pas en lien avec le travail social.**

- **Objectif** Ce questionnaire a pour objectif de connaître l'importance que donnent les travailleurs sociaux aux activités du travail social comme décrites dans le manuel.

Comme décrit en objet, les activités génériques et spécifiques seront classées par importance. Votre avis portera ensuite sur l'assentiment par rapport à l'importance des activités et enfin sur le fait de vouloir/savoir/pouvoir effectuer l'activité.

Votre avis ne doit pas être influencé par l'organisation et/ou les patients.

**Qu'estimez-vous le plus important pour le travail social et pour lequel vous souhaitez accorder la priorité ?** Il ne s'agit pas de l'activité qui vous prend le plus de temps actuellement, cela fera l'objet d'un questionnaire futur.

Le prochain questionnaire évaluera l'importance des activités en fonction du temps consacré.

- **Cible:** Tous les travailleurs sociaux participant à cette étude.

- **Délai** Le questionnaire doit être complété pour le **15/02/2013**.

- **Marche à suivre** Vous recevez un lien informatisé vers le questionnaire. Cliquer sur le lien ou le copier/coller dans le navigateur Internet permet de l'ouvrir.

**Si le message suivant apparaît en Internet Explorer (en anglais ou en français) :**

*'Stop running this script?  
A script on this page is causing internet explorer to run slowly. If it continues to run, your computer may become irresponsive.  
Yes No'*

Cliquer yes/oui ou no/non fait disparaître le message et n'empêche pas de compléter le questionnaire. Si vous avez la possibilité d'utiliser Google Chrome ou Firefox, ce message ne devrait pas apparaître.

Nous vous demandons de **bien lire et de répondre à toutes les questions à l'aide du manuel (que vous effectuiez ou non l'activité et toujours du point de vue du travailleur social)**.

Répondre aux questions s'effectue soit en cliquant sur une des propositions, soit en encodant du texte. Si vous omettez de répondre à une question, un message vous invitant à répondre à la question x apparaîtra.

Pour le classement des différentes activités, veuillez n'utiliser les chiffres 1 à 12, 1 à 9, etc. une seule fois.

Une fois le questionnaire ouvert, il n'est pas possible d'enregistrer temporairement vos réponses, de le refermer et de l'ouvrir plus tard. Cliquer sur « **Sauvegarder** » enregistre votre questionnaire complété et l'envoie automatiquement à l'équipe de recherche.

Dépendant de votre ordinateur et/ou de votre connexion à Internet, il se peut que des ralentissements se produisent en passant d'une page à une autre.

**N'hésitez pas à prendre contact avec l'équipe de recherche pour tout renseignement complémentaire (sdelye@ulg.ac.be, +32 (0)4 366 4486).**

# Questionnaire sur l'importance des activités du travail social en hôpital psychiatrique

La première phase de l'étude « Tour d'horizon du travail social » a permis de dresser une liste de toutes les activités effectuées par les travailleurs sociaux. Un manuel comprenant les activités génériques et spécifiques a été élaboré. Plusieurs « casus » ont été rédigés afin d'aider à l'interprétation uniforme des définitions des activités compilées dans ce manuel. L'équipe de recherche souhaite à présent vous soumettre un questionnaire sur **l'importance que vous accordez aux activités génériques et spécifiques**. Nous entendons par importance, la **priorité** que vous accordez aux activités en non le temps que vous y consacrez, objet d'un questionnaire ultérieur.

**Nous vous recommandons de garder le manuel à portée de main pour répondre à ce questionnaire.**

Nous vous demandons de répondre à ce questionnaire en vos qualités d'assistant social. Si par exemple vous exercez également des fonctions de chef de service, c'est l'avis en tant que travailleur social qui nous intéresse.

**Veillez répondre pour chaque activité, même si vous ne l'effectuez pas dans votre pratique quotidienne.**

Compléter ce questionnaire ne vous demandera pas plus de 30 minutes.

Attention : la sauvegarde de vos réponses n'est possible qu'en fin de questionnaire.
--

L'équipe de recherche vous remercie vivement pour votre précieuse collaboration!

## 1. Données démographiques

Le nom du travailleur social et le nom de l'hôpital ont pour objectif d'assurer le suivi des questionnaires complétés.

Les questions posées dans cette partie permettront de dresser un profil des travailleurs sociaux qui participent à cette étude.

Dans une phase ultérieure, toutes les données seront anonymisées!

**Q1 Nom du travailleur social**

**Q2 Nom de l'hôpital**

**Q3 Service(s)** (Plusieurs réponses possibles)

- Service A** (observations et traitement, hospitalisation complète (jour+nuit))
- Service A1** (observations et traitement, hospitalisation de jour partielle)
- Service A2** (observations et traitement, hospitalisation de nuit partielle)
- Service T** (traitement, hospitalisation complète (jour+nuit))
- Service T1** (traitement, hospitalisation de jour partielle)
- Service T2** (traitement, hospitalisation de nuit partielle)
- Service IB** (traitement intensif de patients avec trouble de comportement important et/ou agressifs)
- Service K** (enfants et adolescents, hospitalisation complète (jour+nuit))
- Service K1** (enfants et adolescents, hospitalisation de jour partielle)
- Service K2** (enfants et adolescents, hospitalisation de nuit partielle)
- Service For-K** (lits K médicolégaux pour les mineurs souffrant de troubles mentaux et ayant commis des faits qualifiés infractions en lien avec leurs troubles mentaux)
- Service TFB** (lits pour traitements en famille)
- Service TFP** (placement en milieu familial)
- Service S6** (service spécialisé de psychogériatrie)
- Service Tg** (service de neuro-psychiatrie pour le traitement des patients gériatriques)

**Q4 Date de naissance (xx/xx/19xx)**

**Q5 Genre**

**Q6a** Nombre d'années en activité dans un hôpital (sans les stages)

**Q6b** Nombre d'années en activité dans votre hôpital (sans les stages)

**Q7** Nombre d'années en activité en tant que travailleur social

**Q8** Infirmier(ère) spécialisé(e) en santé communautaire ou assistant(e) social(e)

## 2. Classer les activités génériques par ordre d'importance

Veillez classer par ordre croissant, de 1 à 12, les activités génériques en fonction de l'importance/priorité (« 1 » pour l'activité la moins importante et « 12 » pour l'activité la plus importante).

Veillez répondre pour chaque activité générique, même si vous ne l'effectuez pas dans votre pratique quotidienne.

Chaque code ne peut être utilisé qu'une seule fois.

- |            |  |                          |
|------------|--|--------------------------|
| <b>Q9a</b> | Autres activités qui ne sont pas en lien avec le patient | <input type="checkbox"/> |
| <b>Q9b</b> | Défense des intérêts                                     | <input type="checkbox"/> |
| <b>Q9c</b> | Développement de compétences                             | <input type="checkbox"/> |
| <b>Q9d</b> | Aide financière et administrative                        | <input type="checkbox"/> |
| <b>Q9e</b> | Aide juridique et administrative                         | <input type="checkbox"/> |
| <b>Q9f</b> | Aide matérielle  | <input type="checkbox"/> |
| <b>Q9g</b> | Enquêtes et rapports                                     | <input type="checkbox"/> |
| <b>Q9h</b> | Prévention   | <input type="checkbox"/> |
| <b>Q9i</b> | Interventions psychosociales                             | <input type="checkbox"/> |
| <b>Q9j</b> | Signalement  | <input type="checkbox"/> |
| <b>Q9k</b> | Aide sociale et administrative                           | <input type="checkbox"/> |
| <b>Q9l</b> | Coordination de soins                                    | <input type="checkbox"/> |



### 3. Classer les activités spécifiques par ordre d'importance

Pour chaque activité générique, veuillez classer par ordre croissant les activités spécifiques en fonction de l'importance/priorité qu'elles représentent **à vos yeux**.

L'activité spécifique **la moins importante** sera codée « 1 » tandis que **la plus importante** recevra le code le plus élevé.

**Veuillez répondre pour chaque activité spécifique, même si vous ne l'effectuez pas dans votre pratique quotidienne.**

#### ACTIVITES LIEES AU PATIENT

##### Interventions psychosociales (à coder de 1 à 5)

- Q10a Entretien de soutien
- Q10b Accompagnement
- Q10c Prise en charge
- Q10d Interventions de crise à l'hôpital
- Q10e Médiation

##### Enquêtes et rapports (à coder de 1 à 5)

- Q11a Anamnèse psychosociale et exploration sociale
- Q11b Faire un rapport écrit
- Q11c Gestion du dossier social
- Q11d Visites à l'extérieur
- Q11e Enregistrement (rapports/dossiers internes + RPM)

##### Coordination de soins (à coder de 1 à 9)

- Q12a Identifier des patients prioritaires
- Q12b Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé
- Q12c Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins
- Q12d Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient
- Q12e Coordonner des aides et des services pour le patient

- Q12f** Faire appel au réseau social (aide informelle)
- Q12g** Mettre en place d'autres aides et services pour le patient (aide formelle)
- Q12h** Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives
- Q12i** Assurer la fonction de médiation

**Aide sociale et administrative (à coder de 1 à 6)**

- Q13a** Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé
- Q13b** Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins
- Q13c** Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient
- Q13d** Coordonner des aides et des services pour le patient
- Q13e** Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives
- Q13f** Assurer la fonction de médiation

**Aide financière et administrative (à coder de 1 à 6)**

- Q14a** Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé
- Q14b** Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins
- Q14c** Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient
- Q14d** Coordonner des aides et des services pour le patient
- Q14e** Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives
- Q14f** Assurer la fonction de médiation

**Aide juridique et administrative (à coder de 1 à 6)**

- Q15a** Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé
- Q15b** Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins
- Q15c** Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient
- Q15d** Coordonner des aides et des services pour le patient
- Q15e** Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives
-

**Q15f** Assurer la fonction de médiation

**Prévention (à coder de 1 à 4)**

**Q16a** Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé

**Q16b** Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins

**Q16c** Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient

**Q16d** Assurer la fonction de médiation

**Défense des intérêts (à coder de 1 à 2)**

**Q17a** Défense des intérêts individuels

**Q17b** Défense des intérêts collectifs

**Signalement (à coder de 1 à 2)**

**Q18a** Signalement interne

**Q18b** Signalement externe

## ACTIVITES QUI NE SONT PAS EN LIEN AVEC LE PATIENT

### Développement de compétences (à coder de 1 à 6)

- Q19a Suivre une formation
- Q19b Dispenser une formation
- Q19c Donner/recevoir des conseils, accompagner des professionnels/se faire accompagner
- Q19d Réfléchir à propos de ses propres interventions
- Q19e Planifier le développement de compétences
- Q19f Contribuer à la formation des étudiants (stages, travaux scolaires)

### Autres activités qui ne sont pas en lien avec le patient (à coder de 1 à 6)

- Q20a Concertation non liée au patient
- Q20b Contribution au développement de la politique
- Q20c Définition et justification de la profession et de ses compétences
- Q20d Participation à ce projet
- Q20e Participation à d'autres projets et recherches
- Q20f Activités liées à l'organisation et au service

## 4. Questions générales sur l'importance des activités du travail social

Pour chaque activité, indiquez dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les propositions qui la suivent.

On entend par « Vouloir effectuer... » que l'activité relève de vos tâches, par « Savoir effectuer... » que vous en avez les compétences et le temps et enfin par « Pouvoir effectuer... » que vous avez reçu « le mandat » (de l'organisation, du chef de service, de la direction, etc.).

**Veillez répondre pour chaque activité, même si vous ne l'effectuez pas dans votre pratique quotidienne.**

### ACTIVITES LIEES AU PATIENT

TFA = Tout à fait d'accord, A = d'accord, PA = pas d'accord et PTA = pas du tout d'accord

	TFA	A	PA	PTA
<b>Interventions psychosociales</b>				
<b>Q21a</b> Je trouve cette activité générique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q21b</b> Je veux effectuer cette activité générique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q21c</b> Je sais effectuer cette activité générique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q21d</b> Je peux effectuer cette activité générique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Entretien de soutien</b>				
<b>Q22a</b> Je trouve cette activité spécifique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q22b</b> Je veux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q22c</b> Je sais effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q22d</b> Je peux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Accompagnement</b>				
<b>Q23a</b> Je trouve cette activité spécifique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q23b</b> Je veux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q23c</b> Je sais effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q23d</b> Je peux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Prise en charge</b>				
<b>Q24a</b> Je trouve cette activité spécifique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q24b</b> Je veux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q24c</b> Je sais effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q24d</b> Je peux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Interventions de crise à l'hôpital

<b>Q25a</b>	Je trouve cette activité spécifique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q25b</b>	Je veux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q25c</b>	Je sais effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q25d</b>	Je peux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Médiation (psychosociale)

<b>Q26a</b>	Je trouve cette activité spécifique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q26b</b>	Je veux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q26c</b>	Je sais effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q26d</b>	Je peux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Enquêtes et rapports

		<b>TFA</b>	<b>A</b>	<b>PA</b>	<b>PTA</b>
<b>Q27a</b>	Je trouve cette activité générique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q27b</b>	Je veux effectuer cette activité générique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q27c</b>	Je sais effectuer cette activité générique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q27d</b>	Je peux effectuer cette activité générique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Anamnèse psychosociale et exploration sociale

<b>Q28a</b>	Je trouve cette activité spécifique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q28b</b>	Je veux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q28c</b>	Je sais effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q28d</b>	Je peux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Faire un rapport écrit

<b>Q29a</b>	Je trouve cette activité spécifique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q29b</b>	Je veux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q29c</b>	Je sais effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q29d</b>	Je peux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Gestion du dossier social

<b>Q30a</b>	Je trouve cette activité spécifique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q30b</b>	Je veux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q30c</b>	Je sais effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q30d</b>	Je peux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Visites à l'extérieur

<b>Q31a</b>	Je trouve cette activité spécifique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q31b</b>	Je veux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q31c</b>	Je sais effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q31d</b>	Je peux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Enregistrement (rapports/dossiers internes + RPM)**

<b>Q32a</b>	Je trouve cette activité spécifique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q32b</b>	Je veux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q32c</b>	Je sais effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q32d</b>	Je peux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Coordination de soins****TFA    A    PA    PTA**

<b>Q33a</b>	Je trouve cette activité générique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q33b</b>	Je veux effectuer cette activité générique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q33c</b>	Je sais effectuer cette activité générique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q33d</b>	Je peux effectuer cette activité générique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Identifier des patients prioritaires**

<b>Q34a</b>	Je trouve cette activité spécifique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q34b</b>	Je veux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q34c</b>	Je sais effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q34d</b>	Je peux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé (Coordination de soins)**

<b>Q35a</b>	Je trouve cette activité spécifique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q35b</b>	Je veux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q35c</b>	Je sais effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q35d</b>	Je peux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins (Coordination de soins)**

<b>Q36a</b>	Je trouve cette activité spécifique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q36b</b>	Je veux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q36c</b>	Je sais effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q36d</b>	Je peux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient (Coordination de soins)**

<b>Q37a</b>	Je trouve cette activité spécifique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q37b</b>	Je veux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q37c</b>	Je sais effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q37d</b>	Je peux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Coordonner des aides et des services pour le patient (Coordination de soins)**

<b>Q38a</b>	Je trouve cette activité spécifique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q38b</b>	Je veux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q38c</b>	Je sais effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q38d</b>	Je peux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Faire appel au réseau social (aide informelle)**

- |             |  |                       |                       |                       |                       |
|-------------|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Q39a</b> | Je trouve cette activité spécifique importante | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q39b</b> | Je veux effectuer cette activité spécifique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q39c</b> | Je sais effectuer cette activité spécifique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q39d</b> | Je peux effectuer cette activité spécifique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Mettre en place d'autres aides et services pour le patient (aide formelle)**

- |             |  |                       |                       |                       |                       |
|-------------|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Q40a</b> | Je trouve cette activité spécifique importante | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q40b</b> | Je veux effectuer cette activité spécifique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q40c</b> | Je sais effectuer cette activité spécifique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q40d</b> | Je peux effectuer cette activité spécifique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives (Coordination de soins)**

- |             |  |                       |                       |                       |                       |
|-------------|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Q41a</b> | Je trouve cette activité spécifique importante | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q41b</b> | Je veux effectuer cette activité spécifique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q41c</b> | Je sais effectuer cette activité spécifique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q41d</b> | Je peux effectuer cette activité spécifique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Médiation (Coordination de soins)**

- |             |  |                       |                       |                       |                       |
|-------------|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Q42a</b> | Je trouve cette activité spécifique importante | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q42b</b> | Je veux effectuer cette activité spécifique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q42c</b> | Je sais effectuer cette activité spécifique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q42d</b> | Je peux effectuer cette activité spécifique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Aide matérielle****TFA    A    PA    PTA**

- |             |   |                       |                       |                       |                       |
|-------------|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Q43a</b> | Je trouve cette activité générique importante | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q43b</b> | Je veux effectuer cette activité générique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q43c</b> | Je sais effectuer cette activité générique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q43d</b> | Je peux effectuer cette activité générique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Aide sociale et administrative****TFA    A    PA    PTA**

- |             |   |                       |                       |                       |                       |
|-------------|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Q44a</b> | Je trouve cette activité générique importante | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q44b</b> | Je veux effectuer cette activité générique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q44c</b> | Je sais effectuer cette activité générique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q44d</b> | Je peux effectuer cette activité générique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé (Aide sociale et administrative)**

- |             |  |                       |                       |                       |                       |
|-------------|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Q45a</b> | Je trouve cette activité spécifique importante | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q45b</b> | Je veux effectuer cette activité spécifique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



- Q45c Je sais effectuer cette activité spécifique
- Q45d Je peux effectuer cette activité spécifique

**Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins (Aide sociale et administrative)**

- Q46a Je trouve cette activité spécifique importante
- Q46b Je veux effectuer cette activité spécifique
- Q46c Je sais effectuer cette activité spécifique
- Q46d Je peux effectuer cette activité spécifique

**Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient (Aide sociale et administrative)**

- Q47a Je trouve cette activité spécifique importante
- Q47b Je veux effectuer cette activité spécifique
- Q47c Je sais effectuer cette activité spécifique
- Q47d Je peux effectuer cette activité spécifique

**Coordonner des aides et des services pour le patient (Aide sociale et administrative)**

- Q48a Je trouve cette activité spécifique importante
- Q48b Je veux effectuer cette activité spécifique
- Q48c Je sais effectuer cette activité spécifique
- Q48d Je peux effectuer cette activité spécifique

**Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives (Aide sociale et administrative)**

- Q49a Je trouve cette activité spécifique importante
- Q49b Je veux effectuer cette activité spécifique
- Q49c Je sais effectuer cette activité spécifique
- Q49d Je peux effectuer cette activité spécifique

**Médiation (Aide sociale et administrative)**

- Q50a Je trouve cette activité spécifique importante
- Q50b Je veux effectuer cette activité spécifique
- Q50c Je sais effectuer cette activité spécifique
- Q50d Je peux effectuer cette activité spécifique

**Aide financière et administrative**

- |  | TFA                   | A                     | PA                    | PTA                   |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Q51a Je trouve cette activité générique importante | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Q51b Je veux effectuer cette activité générique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Q51c Je sais effectuer cette activité générique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Q51d Je peux effectuer cette activité générique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé (Aide financière et administrative)**

- Q52a** Je trouve cette activité spécifique importante
- Q52b** Je veux effectuer cette activité spécifique
- Q52c** Je sais effectuer cette activité spécifique
- Q52d** Je peux effectuer cette activité spécifique

**Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins (Aide financière et administrative)**

- Q53a** Je trouve cette activité spécifique importante
- Q53b** Je veux effectuer cette activité spécifique
- Q53c** Je sais effectuer cette activité spécifique
- Q53d** Je peux effectuer cette activité spécifique

**Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient (Aide financière et administrative)**

- Q54a** Je trouve cette activité spécifique importante
- Q54b** Je veux effectuer cette activité spécifique
- Q54c** Je sais effectuer cette activité spécifique
- Q54d** Je peux effectuer cette activité spécifique

**Coordonner des aides et des services pour le patient (Aide financière et administrative)**

- Q55a** Je trouve cette activité spécifique importante
- Q55b** Je veux effectuer cette activité spécifique
- Q55c** Je sais effectuer cette activité spécifique
- Q55d** Je peux effectuer cette activité spécifique

**Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives (Aide financière et administrative)**

- Q56a** Je trouve cette activité spécifique importante
- Q56b** Je veux effectuer cette activité spécifique
- Q56c** Je sais effectuer cette activité spécifique
- Q56d** Je peux effectuer cette activité spécifique

**Médiation (Aide financière et administrative)**

- Q57a** Je trouve cette activité spécifique importante
- Q57b** Je veux effectuer cette activité spécifique
- Q57c** Je sais effectuer cette activité spécifique
- Q57d** Je peux effectuer cette activité spécifique

<b>Aide juridique et administrative</b>	<b>TFA</b>	<b>A</b>	<b>PA</b>	<b>PTA</b>
---	------------	----------	-----------	------------

- |   |                       |                       |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Q58a</b> Je trouve cette activité générique importante | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q58b</b> Je veux effectuer cette activité générique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q58c</b> Je sais effectuer cette activité générique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q58d</b> Je peux effectuer cette activité générique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé (Aide juridique et administrative)**

- |  |                       |                       |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Q59a</b> Je trouve cette activité spécifique importante | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q59b</b> Je veux effectuer cette activité spécifique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q59c</b> Je sais effectuer cette activité spécifique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q59d</b> Je peux effectuer cette activité spécifique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins (Aide juridique et administrative)**

- |  |                       |                       |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Q60a</b> Je trouve cette activité spécifique importante | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q60b</b> Je veux effectuer cette activité spécifique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q60c</b> Je sais effectuer cette activité spécifique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q60d</b> Je peux effectuer cette activité spécifique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient (Aide juridique et administrative)**

- |  |                       |                       |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Q61a</b> Je trouve cette activité spécifique importante | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q61b</b> Je veux effectuer cette activité spécifique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q61c</b> Je sais effectuer cette activité spécifique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q61d</b> Je peux effectuer cette activité spécifique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Coordonner des aides et des services pour le patient (Aide juridique et administrative)**

- |  |                       |                       |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Q62a</b> Je trouve cette activité spécifique importante | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q62b</b> Je veux effectuer cette activité spécifique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q62c</b> Je sais effectuer cette activité spécifique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q62d</b> Je peux effectuer cette activité spécifique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives (Aide juridique et administrative)**

- |  |                       |                       |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>Q63a</b> Je trouve cette activité spécifique importante | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q63b</b> Je veux effectuer cette activité spécifique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q63c</b> Je sais effectuer cette activité spécifique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| <b>Q63d</b> Je peux effectuer cette activité spécifique    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

**Médiation (Aide juridique et administrative)**

<b>Q64a</b>	Je trouve cette activité spécifique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q64b</b>	Je veux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q64c</b>	Je sais effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q64d</b>	Je peux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Prévention****TFA    A    PA    PTA**

<b>Q65a</b>	Je trouve cette activité générique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q65b</b>	Je veux effectuer cette activité générique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q65c</b>	Je sais effectuer cette activité générique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q65d</b>	Je peux effectuer cette activité générique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé (Prévention)**

<b>Q66a</b>	Je trouve cette activité spécifique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q66b</b>	Je veux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q66c</b>	Je sais effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q66d</b>	Je peux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins(Prévention)**

<b>Q67a</b>	Je trouve cette activité spécifique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q67b</b>	Je veux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q67c</b>	Je sais effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q67d</b>	Je peux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient (Prévention)**

<b>Q68a</b>	Je trouve cette activité spécifique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q68b</b>	Je veux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q68c</b>	Je sais effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q68d</b>	Je peux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Médiation (Prévention)**

<b>Q69a</b>	Je trouve cette activité spécifique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q69b</b>	Je veux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q69c</b>	Je sais effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q69d</b>	Je peux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Défense des intérêts**

	<b>TFA</b>	<b>A</b>	<b>PA</b>	<b>PTA</b>
<b>Q70a</b> Je trouve cette activité générique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q70b</b> Je veux effectuer cette activité générique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q70c</b> Je sais effectuer cette activité générique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q70d</b> Je peux effectuer cette activité générique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Défense des intérêts individuels**

<b>Q71a</b> Je trouve cette activité spécifique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q71b</b> Je veux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q71c</b> Je sais effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q71d</b> Je peux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Défense des intérêts collectifs**

<b>Q72a</b> Je trouve cette activité spécifique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q72b</b> Je veux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q72c</b> Je sais effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q72d</b> Je peux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Signalement**

	<b>TFA</b>	<b>A</b>	<b>PA</b>	<b>PTA</b>
<b>Q73a</b> Je trouve cette activité générique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q73b</b> Je veux effectuer cette activité générique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q73c</b> Je sais effectuer cette activité générique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q73d</b> Je peux effectuer cette activité générique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Signalement interne**

<b>Q74a</b> Je trouve cette activité spécifique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q74b</b> Je veux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q74c</b> Je sais effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q74d</b> Je peux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Signalement externe**

<b>Q75a</b> Je trouve cette activité spécifique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q75b</b> Je veux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q75c</b> Je sais effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q75d</b> Je peux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## ACTIVITES QUI NE SONT PAS EN LIEN AVEC LE PATIENT

	TFA	A	PA	PTA
<b>Développement de compétences</b>				
Q76a	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q76b	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q76c	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q76d	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Suivre une formation</b>				
Q77a	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q77b	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q77c	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q77d	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Dispenser une formation</b>				
Q78a	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q78b	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q78c	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q78d	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Donner/recevoir des conseils, accompagner des professionnels/se faire accompagner</b>				
Q79a	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q79b	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q79c	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q79d	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Réfléchir à propos de ses propres interventions</b>				
Q80a	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q80b	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q80c	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q80d	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Planifier le développement de compétences</b>				
Q81a	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q81b	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q81c	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q81d	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Contribuer à la formation des étudiants (stages, travaux scolaires)</b>				
Q82a	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q82b	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q82c	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q82d	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<b>Autres activités qui ne sont pas en lien avec le patient</b>		<b>TFA</b>	<b>A</b>	<b>PA</b>	<b>PTA</b>
<b>Q83a</b>	Je trouve cette activité générique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q83b</b>	Je veux effectuer cette activité générique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q83c</b>	Je sais effectuer cette activité générique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q83d</b>	Je peux effectuer cette activité générique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Concertation non liée au patient</b>					
<b>Q84a</b>	Je trouve cette activité spécifique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q84b</b>	Je veux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q84c</b>	Je sais effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q84d</b>	Je peux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Contribution au développement de la politique</b>					
<b>Q85a</b>	Je trouve cette activité spécifique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q85b</b>	Je veux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q85c</b>	Je sais effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q85d</b>	Je peux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Définition et justification de la profession et de ses compétences</b>					
<b>Q86a</b>	Je trouve cette activité spécifique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q86b</b>	Je veux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q86c</b>	Je sais effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q86d</b>	Je peux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Participation à cette étude sur le travail social</b>					
<b>Q87a</b>	Je trouve cette activité spécifique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q87b</b>	Je veux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q87c</b>	Je sais effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q87d</b>	Je peux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Participation à d'autres projets et recherches</b>					
<b>Q88a</b>	Je trouve cette activité spécifique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q88b</b>	Je veux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q88c</b>	Je sais effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q88d</b>	Je peux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Activités liées à l'organisation et au service</b>					
<b>Q89a</b>	Je trouve cette activité spécifique importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q89b</b>	Je veux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q89c</b>	Je sais effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q89d</b>	Je peux effectuer cette activité spécifique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 5. Questions générales sur l'importance des activités qui ne sont pas en lien avec le travail social

Indiquer votre avis sur les propositions ci-dessous, de « tout à fait d'accord » à « pas du tout d'accord ».

On souhaite dans ce dernier volet du questionnaire recueillir l'avis du travailleur social, c'est-à-dire une personne possédant un diplôme d'infirmier spécialisé en santé communautaire ou d'assistant social qui effectue une/des activité(s) ci-dessous en plus de son travail social. « Vouloir » sous-entend que l'activité relève de vos tâches, « Savoir » sous-entend que vous avez les compétences et le temps pour effectuer l'activité, « Pouvoir » sous-entend que vous avez « le mandat » (de l'organisation, de la direction, etc.) pour effectuer l'activité.

**Veillez coder chaque activité même si vous ne l'effectuez pas dans votre pratique quotidienne.**

### Activités de chef de service

	Oui	Non				
<b>Q90a</b> J'effectue cette activité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
			<b>TFA</b>	<b>A</b>	<b>PA</b>	<b>PTA</b>
<b>Q90b</b> Je trouve cette activité importante					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q90b</b> Je trouve important que cette activité soit effectuée par un travailleur social		<input type="radio"/>			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q90d</b> Je veux effectuer cette activité					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q90e</b> Je sais effectuer cette activité					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q90f</b> Je peux effectuer cette activité					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Activités infirmières

	Oui	Non				
<b>Q91a</b> J'effectue cette activité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
			<b>TFA</b>	<b>A</b>	<b>PA</b>	<b>PTA</b>
<b>Q91b</b> Je trouve cette activité importante					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q91b</b> Je trouve important que cette activité soit effectuée par un travailleur social		<input type="radio"/>			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q91d</b> Je veux effectuer cette activité					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q91e</b> Je sais effectuer cette activité					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q91f</b> Je peux effectuer cette activité					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



### Activités psychothérapeutiques

	Oui	Non					
Q92a	J'effectue cette activité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
			TFA	A	PA	PTA	
Q92b	Je trouve cette activité importante				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q92b	Je trouve important que cette activité soit effectuée par un travailleur social		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q92d	Je veux effectuer cette activité				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q92e	Je sais effectuer cette activité				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q92f	Je peux effectuer cette activité				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Coordinateur de la médiation interculturelle (SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement)

	Oui	Non					
Q93a	J'effectue cette activité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
			TFA	A	PA	PTA	
Q93b	Je trouve cette activité importante				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q93b	Je trouve important que cette activité soit effectuée par un travailleur social		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q93d	Je veux effectuer cette activité				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q93e	Je sais effectuer cette activité				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q93f	Je peux effectuer cette activité				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Médiation interculturelle (SPF Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement)

	Oui	Non					
Q94a	J'effectue cette activité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
			TFA	A	PA	PTA	
Q94b	Je trouve cette activité importante				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q94b	Je trouve important que cette activité soit effectuée par un travailleur social		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q94d	Je veux effectuer cette activité				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q94e	Je sais effectuer cette activité				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Q94f	Je peux effectuer cette activité				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Fonction d'ombudsman

	Oui	Non					
<b>Q95a</b>	J'effectue cette activité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
			<b>TFA</b>	<b>A</b>	<b>PA</b>	<b>PTA</b>	
<b>Q95b</b>	Je trouve cette activité importante				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q95b</b>	Je trouve important que cette activité soit effectuée par un travailleur social		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>Q95d</b>	Je veux effectuer cette activité				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q95e</b>	Je sais effectuer cette activité				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q95f</b>	Je peux effectuer cette activité				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Gestion administrative des patients

	Oui	Non					
<b>Q96a</b>	J'effectue cette activité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
			<b>TFA</b>	<b>A</b>	<b>PA</b>	<b>PTA</b>	
<b>Q96b</b>	Je trouve cette activité importante				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q96b</b>	Je trouve important que cette activité soit effectuée par un travailleur social		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>Q96d</b>	Je veux effectuer cette activité				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q96e</b>	Je sais effectuer cette activité				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q96f</b>	Je peux effectuer cette activité				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Service social du personnel

	Oui	Non					
<b>Q97a</b>	J'effectue cette activité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
			<b>TFA</b>	<b>A</b>	<b>PA</b>	<b>PTA</b>	
<b>Q97b</b>	Je trouve cette activité importante				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q97b</b>	Je trouve important que cette activité soit effectuée par un travailleur social		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>Q97d</b>	Je veux effectuer cette activité				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q97e</b>	Je sais effectuer cette activité				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q97f</b>	Je peux effectuer cette activité				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Assistance morale, religieuse et philosophique

	Oui	Non					
<b>Q98a</b> J'effectue cette activité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
			<b>TFA</b>	<b>A</b>	<b>PA</b>	<b>PTA</b>	
<b>Q98b</b> Je trouve cette activité importante					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q98b</b> Je trouve important que cette activité soit effectuée par un travailleur social			<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q98d</b> Je veux effectuer cette activité					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q98e</b> Je sais effectuer cette activité					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q98f</b> Je peux effectuer cette activité					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Autres activités en lien avec l'institution

	Oui	Non					
<b>Q99a</b> J'effectue cette activité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
			<b>TFA</b>	<b>A</b>	<b>PA</b>	<b>PTA</b>	
<b>Q99b</b> Je trouve cette activité importante					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q99b</b> Je trouve important que cette activité soit effectuée par un travailleur social			<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q99d</b> Je veux effectuer cette activité					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q99e</b> Je sais effectuer cette activité					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Q99f</b> Je peux effectuer cette activité					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Merci de votre collaboration

## **Annexe 12**

### **Tableaux des résultats complets de l'importance pour la région néerlandophone**

Tableau 31: Tableaux des résultats complets de l'importance pour la région néerlandophone

	Openbaar						Privaat						P-waarde*
	N=	Med	Q1	Q3	Gem	Sd	N=	Med	Q1	Q3	Gem	Sd	
<b>Psychosociale hulpverlening**</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>10,2</b>	<b>1,89</b>	<b>135</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>9,9</b>	<b>2,46</b>	<b>P= 0,884</b>
Ondersteunen	16	2	1	3	2,3	1,19	144	2	1	3	2,3	1,09	P=0,941
Begeleiden	16	4	2,25	4	3,4	1,26	144	4	3	4	3,4	1,22	P=0,888
Behandelen	16	4	3	5	3,9	1,02	144	4	3	5	4,0	1,10	P=0,573
Crisisinterventie	16	3	2	5	3,1	1,59	144	2	1	3	2,2	1,49	P=0,023
Bemiddelen	16	2	1	3,75	2,3	1,45	144	3	2	4	3,0	1,33	P=0,046
<b>Onderzoek en rapportage</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>3,5</b>	<b>11</b>	<b>7,3</b>	<b>3,93</b>	<b>135</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>7,9</b>	<b>3,39</b>	<b>P= 0,589</b>
Psychosociale anamnese en sociaal onderzoek	15	3	2	4	2,7	1,03	145	3	2	3	2,8	1,02	P=0,963
Dossierbeheer	15	5	5	5	4,6	1,12	145	5	5	5	4,7	0,79	P=0,649
Sociale verslaggeving	15	2	1	2	1,8	0,94	145	1	1	2	1,5	0,89	P=0,118
Huisbezoek	15	3	3	4	3,2	1,01	145	3	3	4	3,3	0,92	P=0,729
Registreren	15	2	1	4	2,7	1,40	145	3	2	4	2,7	1,24	P=0,819
<b>Zorgcoördinatie</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>4,75</b>	<b>10</b>	<b>7,6</b>	<b>2,90</b>	<b>135</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>8,4</b>	<b>2,89</b>	<b>P=0,284</b>
Screenen van risicopatiënten	16	3	1,25	3,75	3,0	1,86	144	3	2	5	3,4	2,12	P=0,598
Geven van info	16	5,5	4,25	6,75	5,6	2,03	144	6	4	8	5,6	2,18	P=0,863
Doorverwijzen	16	6,5	5	7,75	6,2	1,77	144	7	5	8	6,7	2,00	P=0,235
Samenwerken	16	4	3	5	4,4	2,03	144	4	2	6	4,4	2,28	P=0,868
Coördineren	16	3,5	2	6	4,1	2,46	144	4	3	6	4,3	1,96	P=0,602
Inschakelen van andere hulp- en dienstverlening	16	7,5	5,25	8	6,7	2,02	144	6	4	8	5,9	2,32	P=0,166
Inschakelen van het sociaal netwerk	16	6	4	8	6,1	2,17	144	6	5	7	6,1	1,79	P=0,830
Administratieve ondersteuning	16	1	1	2	2,1	2,09	144	1	1	2	2,2	2,21	P=0,768
Bemiddelen	16	7	5	9	6,8	2,34	144	7	4	9	6,3	2,43	P=0,415
<b>Materiële hulpverlening</b>	<b>14</b>	<b>3,5</b>	<b>1,75</b>	<b>5,25</b>	<b>3,6</b>	<b>2,31</b>	<b>135</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>4,4</b>	<b>2,60</b>	<b>P=0,306</b>
<b>Sociaal administratieve hulpverlening</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>10,4</b>	<b>1,55</b>	<b>135</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>10,0</b>	<b>2,09</b>	<b>P=0,603</b>
Geven van info	16	5	4,25	6	4,9	1,45	143	4	2	5	3,8	1,65	P=0,010
Doorverwijzen	16	2	2	3,75	2,7	1,30	143	3	2	4	3,0	1,60	P=0,539
Samenwerken	16	1	1	3	1,9	1,29	143	2	1	3	2,1	1,21	P=0,388
Coördineren	16	4	3	4,75	4,1	1,09	143	5	3	6	4,3	1,46	P=0,345
Administratieve ondersteuning	16	5	6	3,25	4,6	1,36	143	5	4	6	4,8	1,36	P=0,617
Bemiddelen	16	2,5	1	4	2,7	1,57	143	3	2	4	2,9	1,42	P=0,591

	Openbaar						Privaat						
	N=	Med	Q1	Q3	Gem	Sd	N=	Med	Q1	Q3	Gem	Sd	P-waarde*
<b>Financieel administratieve hulpverlening</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>7,75</b>	<b>11</b>	<b>8,7</b>	<b>2,76</b>	<b>135</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>8,8</b>	<b>1,97</b>	<b>P=0,620</b>
Geven van info	16	4,5	3	5	4,1	1,39	145	4	2	5	3,6	1,65	P=0,290
Doorverwijzen	16	2	1,25	3	2,4	1,31	145	2	1	4	2,8	1,59	P=0,482
Samenwerken	16	2	1	3,5	2,1	1,20	145	2	1	3	2,3	1,36	P=0,720
Coördineren	16	4	3	4	3,6	1,15	145	4	3	5	4,0	1,41	P=0,234
Administratieve ondersteuning	16	6	6	6	5,7	0,77	145	5	4	6	4,9	1,45	P=0,005
Bemiddelen	16	3	1,25	4,75	3,1	1,57	145	4	2	5	3,4	1,52	P=0,366
<b>Juridisch administratieve hulpverlening</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>3,5</b>	<b>9</b>	<b>6,4</b>	<b>3,27</b>	<b>135</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>7,5</b>	<b>1,95</b>	<b>P=0,507</b>
Geven van info	16	2,5	2	4	3,0	1,41	144	3	2	4	3,0	1,49	P=0,951
Doorverwijzen	16	3	2	3,75	2,9	1,06	144	3	2	4	3,0	1,55	P=0,914
Samenwerken	16	1	1	2,75	1,6	0,88	144	2	1	3	2,27	1,32	P=0,048
Coördineren	16	4	3,25	5	4,1	0,88	144	5	3,25	5,75	4,3	1,43	P=0,296
Administratieve ondersteuning	16	6	5,25	6	5,7	0,60	144	5	4	6	4,8	1,41	P=0,012
Bemiddelen	16	4	1,25	5	3,6	1,93	144	4	2	5	3,5	1,65	P=0,804
<b>Preventie</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>1,75</b>	<b>6,25</b>	<b>4,1</b>	<b>2,49</b>	<b>135</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>4,7</b>	<b>2,51</b>	<b>P=0,462</b>
Geven van info	16	3	2,25	3,75	2,9	0,85	142	3	2	4	2,9	0,96	P=0,983
Doorverwijzen	16	2	1	3	2,2	1,05	142	3	2	3	2,4	0,89	P=0,374
Samenwerken	16	1	1	2	1,5	0,63	142	1	1	2	1,5	0,90	P=0,642
Bemiddelen	16	4	3	4	3,4	0,96	142	4	2	4	3,1	0,99	P=0,354
<b>Belangenbehartiging</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>7,75</b>	<b>5,8</b>	<b>3,31</b>	<b>135</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>5,1</b>	<b>2,75</b>	<b>P=0,471</b>
Individuele belangenbehartiging	16	1	1	1	1,2	0,40	146	1	1	1	1,2	0,40	P=0,866
Collectieve belangenbehartiging	16	2	2	2	1,8	0,40	146	2	2	2	1,8	0,40	P=0,866
<b>Signalering</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>2,75</b>	<b>7,25</b>	<b>4,9</b>	<b>2,70</b>	<b>135</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>3,8</b>	<b>2,22</b>	<b>P=0,158</b>
Interne signalering	17	2	2	2	1,9	0,24	145	2	2	2	1,8	0,38	P=0,229
Externe signalering	17	1	1	1	1,1	0,24	145	1	1	1	1,2	0,38	P=0,229
<b>Competentie ontwikkeling</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>6,25</b>	<b>5,3</b>	<b>1,94</b>	<b>135</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>4,8</b>	<b>2,09</b>	<b>P=0,243</b>
Deelname aan vorming	16	3	2	4	3,1	1,34	141	3	2	5	3,2	1,64	P=0,782
Geven van vorming	16	2	2	3,75	2,8	1,47	141	3	2	4	2,9	1,53	P=0,774
Plannen van competentie ontwikkeling	16	5	4,25	6	5,1	0,96	141	5	4	6	4,9	1,27	P=0,698
Consulteren, adviseren en coachen van andere professionals	16	1	1	3	1,7	0,95	141	2	1	3	2,0	1,24	P=0,284
Reflecteren	16	4	2,25	4,75	3,6	1,36	141	3	2	4	3,1	1,30	P=0,237
Begeleiden van studenten	16	5	4	6	4,7	1,53	141	5	4	6	4,8	1,23	P=0,714

	Openbaar						Privaat						
						N=	Med	Q1	Q3	Q3	Gem	Sd	P-waarde*
Andere niet-patiëntgebonden activiteiten	14	3,5	1,75	5	3,6	5,20	135	2	1	3	2,4	1,96	P=0,022
Niet patiëntgebonden overleg	16	2	1,25	3	2,4	1,20	144	2	2	3	2,4	1,13	P=0,882
Meewerken aan het beleid	16	4	2,25	6	4,1	1,93	144	5	3	6	4,4	1,55	P=0,763
Profileren en verantwoorden van het beroep	16	5	3,25	6	4,7	1,40	144	5	3	6	4,5	1,5	P=0,664
Meewerken aan dit onderzoek	16	4	3	5	3,7	1,44	144	4	3	5	3,7	1,61	P=0,788
Meewerken aan andere projecten en onderzoek	16	4	3	5	3,9	1,41	144	4	3	5	4,0	1,43	P=0,812
Organisatie en dienstgebonden activiteiten	16	2	1	2	2,1	1,45	144	2	1	3	2,0	1,27	P=0,804

\*On parle de différence statistiquement significative lorsque la p-valeur est inférieure ou égale à 0,05.

\*\* Les activités génériques sont en gras.

Tableau 32a: Aperçu général de l'importance des activités pour les hôpitaux publics néerlandophones (pourcentage)

	N=	Ja, ik vind dit belangrijk	Nee, ik vind dit niet belangrijk	Ja, ik wil dit opnemen	Nee, ik wil dit niet opnemen	Ja, ik kan dit opnemen	Nee, ik kan dit niet opnemen	Ja, ik mag dit opnemen	Nee, ik mag dit niet opnemen
<b>Patiëntgebonden activiteiten</b>									
<b>Psychosociale hulpverlening</b>	17	100%	0%	94%	6%	94%	6%	94%	6%
Ondersteunen	17	100%	0%	94%	6%	94%	6%	94%	6%
Begeleiden	17	100%	0%	100%	0%	88%	12%	88%	12%
Behandelen	17	76,5%	23,5%	53%	47%	47%	53%	59%	41%
Crisisinterventie	17	94%	6%	88%	12%	65%	35%	76,5%	23,5%
Bemiddelen	17	100%	0%	94%	6%	82%	18%	82%	18%
<b>Onderzoek en rapportage</b>	17	100%	0%	94%	6%	94%	6%	94%	6%
Psychosociale anamnese en sociaal onderzoek	17	100%	0%	100%	0%	94%	6%	94%	6%
Sociale verslaggeving	17	100%	0%	94%	6%	100%	0%	94%	6%
Dossierbeheer	17	100%	0%	94%	6%	94%	6%	94%	6%
Huisbezoek	17	100%	0%	94%	6%	82%	18%	82%	18%
Registratie	17	76,5%	23,5%	82%	18%	71%	29%	82%	18%
<b>Zorgcoördinatie</b>	17	100%	0%	88%	12%	94%	6%	94%	6%
Screenen van risicopatiënten	17	88%	12%	59%	41%	47%	43%	59%	41%
Geven van info	17	100%	0%	88%	12%	88%	12%	88%	12%
Doorverwijzen	17	94%	6%	88%	12%	94%	6%	94%	6%
Samenwerken ivf patiëntgebonden overleg	17	100%	0%	94%	6%	94%	6%	94%	6%
Coördineren	17	100%	0%	94%	6%	94%	6%	88%	12%
Inschakelen van het sociaal netwerk	17	100%	0%	88%	12%	94%	6%	88%	12%
Inschakelen van andere hulp en dienstverlening	17	100%	0%	94%	6%	100%	0%	94%	6%
Bemiddelen	17	88%	12%	76,5%	23,5%	88%	12	82%	18%
Administratieve ondersteuning	17	94%	6%	88%	12%	100%	0%	94%	6%
<b>Materiële hulpverlening</b>	17	71%	29%	76,5%	23,5%	76,5%	23,5%	88%	12%
<b>Sociaal administratieve hulpverlening</b>	17	100%	0%	94%	6%	100%	0%	94%	6%
Geven van info	17	100%	0%	94%	6%	100%	0%	94%	6%
Doorverwijzen	17	100%	0%	94%	6%	100%	0%	94%	6%
Samenwerken	17	100%	0%	94%	6%	100%	0%	94%	6%
Coördineren	17	94%	6%	94%	6%	94%	6%	100%	0%
Bemiddelen	17	88%	12%	82%	18%	82%	18%	82%	18%
Administratieve ondersteuning	17	100%	0%	88%	12%	94%	6%	88%	12%



	N=	Ja, ik vind dit belangrijk	Nee, ik vind dit niet belangrijk	Ja, ik wil dit opnemen	Nee, ik wil dit niet opnemen	Ja, ik kan dit opnemen	Nee, ik kan dit niet opnemen	Ja, ik mag dit opnemen	Nee, ik mag dit niet opnemen	
<b>Financieel administratieve hulpverlening</b>	17	100%	0%	82%	18%	94%	6%	88%	12%	
Geven van info	17	100%	0%	94%	6%	94%	6%	94%	6%	
Doorverwijzen	17	94%	6%	94%	6%	94%	6%	88%	12%	
Samenwerken	17	100%	0%	94%	6%	88%	12%	94%	6%	
Coördineren	17	88%	12%	82%	18%	82%	18%	82%	18%	
Bemiddelen	17	88%	12%	82%	18%	88%	12%	76,5%	23,5%	
Administratieve ondersteuning	17	100%	0%	88%	12%	94%	6%	88%	12%	
<b>Juridisch administratieve hulpverlening</b>	17	100%	0%	94%	6%	88%	12%	82%	18%	
Geven van info	17	100%	0%	88%	12%	82%	18%	82%	18%	
Doorverwijzen	17	94%	6%	88%	12%	76,5%	23,5%	82%	18%	
Samenwerken	17	100%	0%	94%	6%	94%	6%	94%	6%	
Coördineren	17	94%	6%	88%	12%	76,5%	23,5%	88%	12%	
Bemiddelen	17	88%	12%	76,5%	23,5%	76,5%	23,5%	76,5%	23,5%	
Administratieve ondersteuning	17	88%	12%	76,5%	23,5%	76,5%	23,5%	76,5%	23,5%	
<b>Preventie</b>	17	94%	6%	76,5%	23,5%	88%	12%	82%	18%	
Geven van info	17	94%	6%	82%	18%	71%	29%	71%	29%	
Doorverwijzen	17	88%	12%	76,5%	23,5%	82%	18%	82%	18%	
Samenwerken	17	100%	0%	82%	18%	82%	18%	82%	18%	
Bemiddelen	17	94%	6%	76,5%	23,5%	76,5%	23,5%	76,5%	23,5%	
<b>Belangenbehartiging</b>	17	94%	6%	82%	18%	82%	18%	76,5%	23,5%	
Individuele belangenbehartiging	17	100%	0%	94%	6%	100%	0%	82%	18%	
Collectieve belangenbehartiging	17	94%	6%	82%	18%	88%	12%	82%	18%	
<b>Signaleren</b>	17	100%	0%	94%	6%	88%	12%	88%	12%	
Interne signalering	17	100%	0%	94%	6%	88%	12%	88%	12%	
Externe signalering	17	82%	18%	71%	29%	59%	41%	59%	41%	
<b>Niet-patiëntgebonden activiteiten</b>										
<b>Competentie ontwikkeling</b>	17	100%	0%	82%	18%	71%	29%	82%	18%	
Deelname aan vorming	17	100%	0%	100%	0%	76,5%	23,5%	88%	12%	
Zelf geven van vorming	17	53%	47%	41%	59%	53%	47%	65%	35%	
Consulteren, coachen en adviseren van andere professionals	17	88%	12%	53%	47%	53%	47%	65%	35%	
Reflecteren	17	100%	0%	88%	12%	94%	6%	94%	6%	
Plannen van competentie ontwikkeling	17	100%	0%	100%	0%	82%	18%	88%	12%	
Begeleiden van studenten	17	100%	0%	82%	18%	65%	35%	94%	6%	

	N=	Ja, ik <u>vind</u> dit belangrijk	Nee, ik <u>vind</u> dit niet belangrijk	Ja, ik <u>wil</u> dit opnemen	Nee, ik <u>wil</u> dit niet opnemen	Ja, ik <u>kan</u> dit opnemen	Nee, ik <u>kan</u> dit niet opnemen	Ja, ik <u>mag</u> dit opnemen	Nee, ik <u>mag</u> dit niet opnemen	
<b>Andere niet patiëntgebonden activiteiten</b>	17	88%	12%	82%	18%	76,5%	23,5%	88%	12%	
Niet patiëntgebonden overleg	17	88%	12%	94%	6%	59%	41%	82%	18%	
Meewerken aan het beleid	17	88%	12%	82%	18%	59%	41%	82%	18%	
Profileren en verantwoorden van het beroep	17	88%	12%	82%	18%	71%	29%	76,5%	23,5%	
Meewerken aan dit onderzoek	17	65%	35%	65%	35%	59%	41%	82%	18%	
Meewerken aan andere projecten en onderzoek	17	88%	12%	71%	29%	65%	35%	94%	6%	
Organisatie en dienstgebonden activiteiten	17	100%	0%	88%	12%	88%	12%	88%	12%	
	N=	Ja, ik voer deze activiteit uit	Nee, ik voer deze activiteit niet uit	Ja, ik vind dat deze activiteit door een sociaal werker uitgevoerd moet worden	Nee, ik vind niet dat deze activiteit door een sociaal werker uitgevoerd moet worden					
<b>Niet sociaal werk gebonden activiteiten</b>										
Dienstverantwoordelijke activiteiten	17	29%	71%	65%	35%					
Verpleegkundige activiteiten	17	0%	100%	0%	100%					
Psychotherapeutische activiteiten	17	29%	71%	18%	82%					
Coördinatie van interculturele bemiddeling	17	6%	94%	41%	59%					
Uitvoeren van interculturele bemiddeling	17	6%	94%	29%	71%					
Ombudsfunctie	17	12%	88%	65%	35%					
Patiëntenadministratie	17	23,5%	76,5%	18%	82%					
Sociale dienst van het personeel	17	0%	100%	65%	35%					
Morele, godsdienstige en filosofische bijstand	17	6%	94%	0%	100%					
Andere instellingsgebonden activiteiten	17	53%	47%	29%	71%					

	N=	Ja, ik vind dit belangrijk	Nee, ik vind dit niet belangrijk	Ja, ik wil dit opnemen	Nee, ik wil dit niet opnemen	Ja, ik kan dit opnemen	Nee, ik kan dit niet opnemen	Ja, ik mag dit opnemen	Nee, ik mag dit niet opnemen
<b>Niet sociaal werk gebonden activiteiten</b>									
Dienstverantwoordelijke activiteiten	17	82%	18%	29%	71%	35%	65%	35%	65%
Verpleegkundige activiteiten	17	53%	47%	0%	100%	6%	94%	6%	94%
Psychotherapeutische activiteiten	17	82%	18%	35%	65%	35%	65%	29%	71%
Coördinatie van interculturele bemiddeling	17	71%	29%	29%	71%	18%	82%	23,5%	76,5%
Uitvoeren van interculturele bemiddeling	17	71%	29%	12%	88%	6%	94%	12%	88%
Ombudsfunctie	17	100%	0%	12%	88%	23,5%	76,5%	29%	71%
Patiëntenadministratie	17	76,5%	23,5%	23,5%	76,5%	23,5%	76,5%	29%	71%
Sociale dienst van het personeel	17	76,5%	23,5%	0%	100%	0%	100%	0%	100%
Morele, godsdienstige en filosofische bijstand	17	76,5%	23,5%	6%	94%	0%	100%	0%	100%
Andere instellingsgebonden activiteiten	17	76,5%	23,5%	47%	53%	41%	59%	47%	53%

Tableau 32b: Aperçu général de l'importance des activités pour les hôpitaux privés néerlandophones (pourcentage)

	N=	Ja, ik vind dit belangrijk	Nee, ik vind dit niet belangrijk	Ja, ik wil dit opnemen	Nee, ik wil dit niet opnemen	Ja, ik kan dit opnemen	Nee, ik kan dit niet opnemen	Ja, ik mag dit opnemen	Nee, ik mag dit niet opnemen
<b>Patiëntgebonden activiteiten</b>									
<b>Psychosociale hulpverlening</b>	150	99%	1%	99%	1%	94%	6%	99%	1%
Ondersteunen	150	100%	0%	99%	1%	95%	5%	99%	0%
Begeleiden	150	100%	0%	99%	1%	93%	7%	97%	3%
Behandelen	150	95%	5%	85%	15%	71%	29%	78%	22%
Crisisinterventie	150	93%	7%	86%	14%	71%	29%	80%	20%
Bemiddelen	150	97%	3%	97%	3%	91%	9%	95%	5%
<b>Onderzoek en rapportage</b>	151	95%	5%	94%	6%	87%	13%	95%	5%
Psychosociale anamnese en sociaal onderzoek	151	100%	0%	99%	1%	91%	9%	96%	4%
Sociale verslaggeving	151	99%	1%	98%	2%	84%	16%	97%	3%
Dossierbeheer	151	97%	3%	97%	3%	83%	17%	99%	1%
Huisbezoek	151	93%	7%	93%	7%	58%	42%	84%	16%
Registratie	150	78%	22%	77%	23%	73%	27%	94%	6%

	N=	Ja, ik vind dit belangrijk	Nee, ik vind dit niet belangrijk	Ja, ik wil dit opnemen	Nee, ik wil dit niet opnemen	Ja, ik kan dit opnemen	Nee, ik kan dit niet opnemen	Ja, ik mag dit opnemen	Nee, ik mag dit niet opnemen
<b>Zorgcoördinatie</b>	151	98%	2%	97%	3%	83%	17%	91%	9%
Screenen van risicopatiënten	151	79,5%	20,5%	67%	33%	60%	40%	65%	35%
Geven van info	151	100%	0%	99%	1%	89%	10%	95%	5%
Doorverwijzen	151	99%	1%	96%	4%	91%	9%	93%	7%
Samenwerken ivf patiëntgebonden overleg	151	100%	0%	100%	0%	97%	3%	100%	0%
Coördineren	151	99%	1%	94%	6%	81,5%	18,5%	89%	11%
Inschakelen van het sociaal netwerk	151	98%	2%	97%	3%	85%	15%	95%	5%
Inschakelen van andere hulp en dienstverlening	151	99%	1%	99%	1%	95%	5%	98%	2%
Bemiddelen	151	97%	3%	95%	5%	85%	15%	91%	9%
Administratieve ondersteuning	151	96%	4%	95%	5%	88%	12%	97%	3%
<b>Materiële hulpverlening</b>	150	79%	21%	74%	26%	63%	37%	79%	21%
<b>Sociaal administratieve hulpverlening</b>	151	99%	1%	99%	1%	96%	4%	98%	2%
Geven van info	151	99%	1%	99%	1%	94%	6%	98%	2%
Doorverwijzen	151	99%	1%	99%	1%	94%	6%	97%	3%
Samenwerken	151	100%	0%	99%	1%	94%	6%	97%	3%
Coördineren	151	96%	4%	93%	7%	83%	17%	93%	7%
Bemiddelen	151	93%	7%	93%	7%	83%	17%	93%	7%
Administratieve ondersteuning	151	99%	1%	98%	2%	93%	7%	93%	7%
<b>Financieel administratieve hulpverlening</b>	150	99%	1%	93%	7%	93%	7%	95%	5%
Geven van info	150	100%	0%	97%	3%	95%	5%	96%	4%
Doorverwijzen	150	100%	0%	99%	1%	99%	1%	99%	1%
Samenwerken	150	97%	3%	97%	3%	95%	5%	96%	4%
Coördineren	150	95%	5%	90%	10%	85%	15%	91%	9%
Bemiddelen	150	96%	4%	92%	8%	88%	12%	93%	7%
Administratieve ondersteuning	150	96%	4%	94%	6%	94%	6%	96%	4%
<b>Juridisch administratieve hulpverlening</b>	151	96%	4%	91%	9%	83%	17%	91%	9%
Geven van info	151	99%	1%	93%	7%	88%	12%	93%	7%
Doorverwijzen	151	98%	2%	98%	2%	96%	4%	96%	4%
Samenwerken	151	97%	3%	97%	3%	91%	9%	96%	4%
Coördineren	150	91%	9%	83%	17%	75%	25%	86%	14%
Bemiddelen	151	89%	11%	80%	20%	77,5%	22,5%	83%	17%
Administratieve ondersteuning	150	97%	3%	93%	7%	89%	11%	93%	7%

	N=	Ja, ik vind dit belangrijk	Nee, ik vind dit niet belangrijk	Ja, ik wil dit opnemen	Nee, ik wil dit niet opnemen	Ja, ik kan dit opnemen	Nee, ik kan dit niet opnemen	Ja, ik mag dit opnemen	Nee, ik mag dit niet opnemen	
<b>Preventie</b>	151	91%	9%	88%	12%	66%	34%	81,5%	18,5%	
Geven van info	151	93%	7%	88%	12%	70%	30%	85%	15%	
Doorverwijzen	151	95%	5%	91%	9%	81,5%	18,5%	93%	7%	
Samenwerken	151	97%	3%	93%	7%	83%	17%	90%	10%	
Bemiddelen	151	83%	17%	78%	22%	64%	36%	76%	24%	
<b>Belangenbehartiging</b>	150	93%	7%	90%	10%	79%	21%	87%	13%	
Individuele belangenbehartiging	151	95%	5%	93%	7%	85%	15%	91%	9%	
Collectieve belangenbehartiging	151	89%	11%	71%	29%	51%	49%	71,5%	28,5%	
<b>Signaleren</b>	150	92%	8%	89%	11%	71%	29%	83%	17%	
Interne signalering	151	97%	3%	95%	5%	85%	15%	90%	10%	
Externe signalering	151	91%	9%	73,5%	26,5%	53%	47%	67,5%	32,5%	
<b>Niet-patiëntgebonden activiteiten</b>										
<b>Competentie ontwikkeling</b>	151	98%	2%	95%	5%	79,5%	20,5%	89%	11%	
Deelname aan vorming	151	99%	1%	98%	2%	83%	17%	91%	9%	
Zelf geven van vorming	151	64%	36%	54%	46%	50%	50%	73,5%	26,5%	
Consulteren, coachen en adviseren van andere professionals	151	87%	13%	75,5%	24,5%	63%	37%	75,5%	24,5%	
Reflecteren	151	100%	0%	100%	0%	85%	15%	92%	8%	
Plannen van competentie ontwikkeling	151	91%	9%	87%	13%	69,5%	30,5%	78%	22%	
Begeleiden van studenten	151	89%	11%	79%	21%	67,5%	32,5%	89%	11%	
<b>Andere niet patiëntgebonden activiteiten</b>	151	91%	9%	87%	13%	73%	27%	87%	13%	
Niet patiëntgebonden overleg	151	92%	8%	85%	15%	69,5%	30,5%	82%	18%	
Meewerken aan het beleid	151	88%	12%	77,5%	22,5%	54%	46%	64%	36%	
Profileren en verantwoorden van het beroep	151	88%	12%	79%	21%	62%	38%	79,5%	20,5%	
Meewerken aan dit onderzoek	151	75%	25%	73,5%	26,5%	66%	34%	93%	7%	
Meewerken aan andere projecten en onderzoek	151	75,5%	24,5%	69,5%	30,5%	53%	47%	83%	17%	
Organisatie en dienstgebonden activiteiten	151	95%	5%	93%	7%	77,5%	22,5%	91%	9%	

	N=	Ja, ik voer deze activiteit uit	Nee, ik voer deze activiteit niet uit	Ja, ik vind dat deze activiteit door een sociaal werker uitgevoerd moet worden	Nee, ik vind niet dat deze activiteit door een sociaal werker uitgevoerd moet worden				
<b>Niet sociaal werk gebonden activiteiten</b>									
Dienstverantwoordelijke activiteiten	151	36%	64%	67,5%	32,5%				
Verpleegkundige activiteiten	151	5%	95%	5%	95%				
Psychotherapeutische activiteiten	151	26,5%	73,5%	30%	70%				
Coördinatie van interculturele bemiddeling	151	1%	99%	34%	66%				
Uitvoeren van interculturele bemiddeling	151	5%	95%	32,5%	67,5%				
Ombudsfunctie	151	1%	99%	18%	82%				
Patiëntenadministratie	151	50%	50%	34%	66%				
Sociale dienst van het personeel	151	7%	93%	45%	55%				
Morele, godsdienstige en filosofische bijstand	151	0%	100%	3%	97%				
Andere instellingsgebonden activiteiten	151	37%	63%	24%	76%				
	N=	Ja, ik <u>v</u> ind dit belangrijk	Nee, ik <u>v</u> ind dit niet belangrijk	Ja, ik <u>w</u> il dit opnemen	Nee, ik <u>w</u> il dit niet opnemen	Ja, ik <u>k</u> an dit opnemen	Nee, ik <u>k</u> an dit niet opnemen	Ja, ik <u>m</u> ag dit opnemen	Nee, ik <u>m</u> ag dit niet opnemen
<b>Niet sociaal werk gebonden activiteiten</b>									
Dienstverantwoordelijke activiteiten	151	92%	8%	47%	53%	37%	63%	38%	62%
Verpleegkundige activiteiten	151	73%	27%	6%	94%	7%	93%	6%	94%
Psychotherapeutische activiteiten	151	87%	13%	36%	64%	28,5%	71,5%	28%	72%
Coördinatie van interculturele bemiddeling	151	71%	29%	15%	85%	9%	91%	16%	84%
Uitvoeren van interculturele bemiddeling	151	67%	34%	15%	85%	10%	90%	15%	85%
Ombudsfunctie	151	85%	15%	6%	94%	5%	95%	5%	95%
Patiëntenadministratie	151	89%	11%	44%	56%	46%	54%	47%	53%
Sociale dienst van het personeel	151	79,5%	20,5%	15%	85%	9%	91%	9%	91%
Morele, godsdienstige en filosofische bijstand	151	72%	28%	3%	97%	3%	97%	4%	96%
Andere instellingsgebonden activiteiten	151	79,5%	20,5%	42%	58%	45%	65%	42%	58%

Tableau 33: Comparaison de l'importance en fonction de la taille des hôpitaux néerlandophones

	Klein						Groot						P-waarde*
	N=	Med	Q1	Q3	Gem	Sd	N=	Med	Q1	Q3	Gem	Sd	
<b>Psychosociale hulpverlening**</b>	<b>65</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>10,1</b>	<b>2,16</b>	<b>84</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>9,8</b>	<b>2,58</b>	<b>P=0,583</b>
Ondersteunen	69	2	1	3	2,3	1,13	91	2	1	3	2,3	1,07	P=0,806
Begeleiden	69	4	3	5	3,5	1,27	91	3	3	4	3,4	1,19	P= 0,446
Behandelen	69	4	3	5	4,0	1,05	91	4	3	5	4,0	1,12	P=0,766
Crisisinterventie	69	2	1	3	2,3	1,52	91	2	1	4	2,4	1,53	P=0,544
Bemiddelen	69	3	2	4	2,9	1,28	91	3	2	4	2,9	1,41	P=0,891
<b>Onderzoek en rapportage</b>	<b>65</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>7,9</b>	<b>3,65</b>	<b>84</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>7,9</b>	<b>3,28</b>	<b>P=0,802</b>
Psychosociale anamnese en sociaal onderzoek	68	3	2	3	2,8	0,89	92	3	2	3,75	2,8	1,10	P=0,489
Dossierbeheer	68	5	5	5	4,7	0,89	92	5	5	5	4,6	0,78	P=0,468
Sociale verslaggeving	68	1	1	2	1,6	1,01	92	1	1	2	1,5	0,80	P=0,781
Huisbezoek	68	4	3	4	3,4	1,01	92	3	3	4	3,2	0,86	P=0,119
Registreren	68	2	2	3,75	2,5	1,16	92	3	2	4	2,9	1,31	P=0,101
<b>Zorgcoördinatie</b>	<b>65</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>7,8</b>	<b>2,78</b>	<b>84</b>	<b>9,5</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>8,6</b>	<b>2,95</b>	<b>P=0,038</b>
Screenen van risicopatiënten	69	2	2	4	3,1	2,08	91	3	2	5	3,5	2,10	P=0,146
Geven van info	69	5	3	7	5,1	2,38	91	6	5	8	6,0	1,92	P=0,017
Doorverwijzen	69	7	5	8	6,5	2,00	91	7	5	9	6,8	1,96	P=0,231
Samenwerken	69	4	3	6	4,4	2,14	91	4	2	6	4,4	2,35	P=0,876
Coördineren	69	4	2,5	5,5	4,1	1,95	91	4	3	6	4,3	2,06	P=0,791
Inschakelen van andere hulp- en dienstverlening	69	7	5	8	6,1	2,19	91	6	4	8	5,9	2,38	P=0,767
Inschakelen van het sociaal netwerk	69	7	5	7	6,3	1,82	91	6	5	7	6,0	1,83	P=0,382
Administratieve ondersteuning	69	1	1	3,5	2,7	2,71	91	1	1	2	1,8	1,58	P=0,050
Bemiddelen	69	7	5	9	6,6	2,35	91	6	4	9	6,1	2,47	P=0,319
<b>Materiële hulpverlening</b>	<b>65</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>4,1</b>	<b>2,52</b>	<b>84</b>	<b>4,5</b>	<b>2</b>	<b>6,75</b>	<b>4,5</b>	<b>2,63</b>	<b>P=0,400</b>
<b>Sociaal administratieve hulpverlening</b>	<b>65</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>9,9</b>	<b>2,28</b>	<b>84</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>10,1</b>	<b>1,85</b>	<b>P=0,665</b>
Geven van info	69	4	2	5	3,8	1,61	90	5	2,75	5	4,0	1,70	P=0,365
Doorverwijzen	69	3	2	4	2,9	1,56	90	3	2	4	2,9	1,58	P=0,938
Samenwerken	69	2	1	3	2,1	1,26	90	2	1	3	2,1	1,19	P=0,617
Coördineren	69	4	3	5	4,2	1,29	90	5	3	6	4,4	1,52	P=0,144
Administratieve ondersteuning	69	5	4	6	4,9	1,35	90	5	4	6	4,6	1,36	P=0,070
Bemiddelen	69	3	2	4	3,0	1,54	90	3	2	4	2,9	1,34	P=0,556

	Klein						Groot						
	N=	Med	Q1	Q3	Gem	Sd	N=	Med	Q1	Q3	Gem	Sd	P-waarde*
<b>Financieel administratieve hulpverlening</b>	<b>65</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>8,7</b>	<b>2,24</b>	<b>84</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>8,9</b>	<b>1,89</b>	<b>P=0,899</b>
Geven van info	69	4	3	5	3,7	1,43	92	4	2	5	3,6	1,76	P=0,751
Doorverwijzen	69	2	1,5	4	2,7	1,53	92	2	1	4	2,8	1,60	P=0,887
Samenwerken	69	2	1	3	2,2	1,41	92	2	1	3	2,3	1,29	P=0,258
Coördineren	69	4	3	5	3,8	1,37	92	4	3	5	4,0	1,40	P=0,329
Administratieve ondersteuning	69	6	5	6	5,1	1,44	92	5,5	4	6	4,9	1,41	P=0,305
Bemiddelen	69	3	2	5	3,5	1,56	92	4	2	5	3,4	1,51	P=0,746
<b>Juridisch administratieve hulpverlening</b>	<b>65</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>7,4</b>	<b>2,09</b>	<b>84</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>7,5</b>	<b>1,25</b>	<b>P=0,810</b>
Geven van info	69	3	2	4	3,1	1,43	91	3	2	4	3,0	1,52	P=0,471
Doorverwijzen	69	3	2	4	2,8	1,46	91	3	2	4	3,1	1,54	P=0,249
Samenwerken	69	2	1	3	2,1	1,32	91	2	1	3	2,2	1,29	P=0,470
Coördineren	69	4	3	5	4,1	1,30	91	5	4	6	4,5	1,43	P=0,019
Administratieve ondersteuning	69	6	4	6	5,0	1,41	91	5	4	6	4,8	1,35	P=0,398
Bemiddelen	69	4	2	5	3,8	1,73	91	4	2	5	3,3	1,61	P=0,036
<b>Preventie</b>	<b>65</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>4,7</b>	<b>2,71</b>	<b>84</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4,6</b>	<b>2,37</b>	<b>P=0,706</b>
Geven van info	66	3	2	4	2,8	0,94	92	3	2	4	3,0	0,94	P=0,073
Doorverwijzen	66	3	2	3	2,4	0,88	92	2	2	3	2,3	0,93	P=0,406
Samenwerken	66	1	1	2	1,5	0,86	92	1	1	2	1,5	0,88	P=0,733
Bemiddelen	66	4	2	4	3,3	0,99	92	3	2	4	3,1	0,98	P=0,136
<b>Belangenbehartiging</b>	<b>65</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>5,5</b>	<b>2,99</b>	<b>84</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>4,9</b>	<b>2,74</b>	<b>P=0,202</b>
Individuele belangenbehartiging	70	1	1	1	1,2	0,42	92	1	1	1	1,2	0,39	P=0,494
Collectieve belangenbehartiging	70	2	2	2	1,8	0,42	92	2	2	2	1,8	0,39	P=0,494
<b>Signaleren</b>	<b>65</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>4,2</b>	<b>2,41</b>	<b>84</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>3,7</b>	<b>2,17</b>	<b>P=0,273</b>
Interne signalering	69	2	2	2	0,8	0,35	93	2	2	2	1,8	0,38	P=0,643
Externe signalering	69	1	1	1	1,1	0,35	93	1	1	1	1,2	0,38	P=0,643
<b>Competentie ontwikkeling</b>	<b>65</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4,9</b>	<b>2,11</b>	<b>84</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>4,9</b>	<b>2,05</b>	<b>P=0,891</b>
Deelname aan vorming	69	3	1	4	2,9	1,59	88	3	2	5	3,4	1,61	P=0,102
Geven van vorming	69	3	2	4	2,9	1,50	88	3	2	4	3,0	1,55	P=0,841
Plannen van competentie ontwikkeling	69	5	4	6	4,9	1,20	88	5	4	6	4,9	1,27	P=0,982
Consulteren, adviseren en coachen van andere professionals	69	2	1	3	2,2	1,33	88	2	1	2	1,9	1,11	P=0,129
Reflecteren	69	3	2	4	3,3	1,44	88	3	2	4	3,1	1,18	P=0,238
Begeleiden van studenten	69	5	4	6	4,7	1,31	88	5	4	6	4,8	1,22	P=0,567



	Klein						Groot						P-waarde*
	N=	Med	Q1	Q3	Gem	Sd	Med	Q1	Q3	Q3	Gem	Sd	
<b>Andere niet-patiëntgebonden activiteiten</b>	65	2	1	4	2,7	2,25	84	2	1	3	2,4	1,80	P=0,812
Niet patiëntgebonden overleg	69	2	2	3,5	2,7	1,21	91	2	2	3	2,2	1,02	P=0,008
Meewerken aan het beleid	69	5	3	6	4,3	1,63	91	5	3	6	4,4	1,69	P=0,932
Profileren en verantwoorden van het beroep	69	5	3	6	4,3	1,58	91	5	4	6	4,7	1,41	P=0,178
Meewerken aan dit onderzoek	69	4	2	5	3,5	1,69	91	4	3	5	3,8	1,49	P=0,185
Meewerken aan andere projecten en onderzoek	69	4	3	5	3,9	1,56	91	4	3	5	4,0	1,31	P=0,893
Organisatie en dienstgebonden activiteiten	69	2	1	3	2,2	1,36	91	1	1	2	1,9	1,21	P=0,103

\*On parle de différence statistiquement significative lorsque la p-valeur est inférieure ou égale à 0,05.

\*\* Les activités génériques sont en gras

Tableau 34a: Aperçu général de l'importance des activités pour les petits hôpitaux néerlandophones (pourcentage)

	N=	Ja, ik vind dit belangrijk	Nee, ik vind dit niet belangrijk	Ja, ik wil dit opnemen	Nee, ik wil dit niet opnemen	Ja, ik kan dit opnemen	Nee, ik kan dit niet opnemen	Ja, ik mag dit opnemen	Nee, ik mag dit niet opnemen
<b>Patiëntgebonden activiteiten</b>									
<b>Psychosociale hulpverlening</b>	70	100%	0%	100%	0%	94%	6%	99%	1%
Ondersteunen	70	100%	0%	99%	1%	93%	7%	99%	1%
Begeleiden	70	100%	0%	100%	0%	91%	9%	94%	6%
Behandelen	70	94%	6%	86%	14%	73%	27%	79%	21%
Crisisinterventie	70	91%	9%	90%	10%	71%	29%	73%	27%
Bemiddelen	70	97%	3%	96%	4%	89%	11%	93%	7%
<b>Onderzoek en rapportage</b>	70	93%	7%	90%	10%	86%	14%	91%	9%
Psychosociale anamnese en sociaal onderzoek	70	100%	0%	99%	1%	94%	6%	99%	1%
Sociale verslaggeving	70	99%	1%	99%	1%	87%	13%	96%	4%
Dossierbeheer	70	97%	3%	95%	5%	86%	14%	100%	0%
Huisbezoek	70	90%	10%	89%	11%	53%	47%	76%	24%
Registratie	70	76%	24%	77%	23%	71%	29%	94%	6%

	N=	Ja, ik vind dit belangrijk	Nee, ik vind dit niet belangrijk	Ja, ik wil dit opnemen	Nee, ik wil dit niet opnemen	Ja, ik kan dit opnemen	Nee, ik kan dit niet opnemen	Ja, ik mag dit opnemen	Nee, ik mag dit niet opnemen
<b>Zorgcoördinatie</b>	70	99%	1%	97%	3%	83%	17%	91%	9%
Screenen van risicopatiënten	70	81%	19%	64%	36%	59%	41%	69%	31%
Geven van info	70	100%	0%	97%	3%	86%	14%	91%	9%
Doorverwijzen	70	99%	1%	94%	6%	90%	10%	94%	6%
Samenwerken ivf patiëntgebonden overleg	70	100%	0%	100%	0%	94%	6%	100%	0%
Coördineren	70	99%	1%	93%	7%	83%	17%	86%	14%
Inschakelen van het sociaal netwerk	70	97%	3%	96%	4%	81%	19%	83%	7%
Inschakelen van andere hulp en dienstverlening	70	99%	1%	99%	1%	96%	4%	99%	1%
Bemiddelen	70	97%	3%	90%	10%	86%	14%	90	10%
Administratieve ondersteuning	70	94%	6%	93%	7%	87%	13%	96%	4%
<b>Materiële hulpverlening</b>	70	73%	27%	70%	30%	61%	39%	74%	26%
<b>Sociaal administratieve hulpverlening</b>	70	100%	0%	99%	1%	97%	3%	96%	4%
Geven van info	70	99%	1%	99%	1%	96%	4%	99%	1%
Doorverwijzen	70	100%	0%	100%	0%	91%	9%	96%	4%
Samenwerken	70	100%	0%	97%	3%	93%	7%	97%	3%
Coördineren	70	96%	4%	91%	9%	81%	19%	93%	7%
Bemiddelen	70	93%	7%	89%	11%	81%	19	91%	9%
Administratieve ondersteuning	70	99%	1%	96%	4%	91%	9%	94%	6%
<b>Financieel administratieve hulpverlening</b>	70	100%	0%	93%	7%	91%	9%	93%	7%
Geven van info	70	100%	0%	94%	6%	93%	7%	94%	6%
Doorverwijzen	70	99%	1%	99%	1%	99%	1%	97%	3%
Samenwerken	70	97%	3%	96%	4%	96%	4%	96%	4%
Coördineren	70	90%	10%	83%	17%	79%	21%	87%	13%
Bemiddelen	70	93%	7%	87%	13%	80%	20%	87%	13%
Administratieve ondersteuning	69	97%	3%	91%	9%	90%	10%	93%	7%
<b>Juridisch administratieve hulpverlening</b>	70	94%	6%	84%	16%	77%	23%	86%	14%
Geven van info	70	99%	1%	87%	13%	77%	23%	87%	13%
Doorverwijzen	70	97%	3%	97%	3%	90%	10%	93%	7%
Samenwerken	70	99%	1%	96%	4%	93%	7%	96%	3%
Coördineren	70	87%	13%	76%	24%	64%	36%	79%	21%
Bemiddelen	70	86%	14%	73%	27%	67%	33%	77%	23%
Administratieve ondersteuning	70	96%	4%	87%	13%	84%	16%	89%	11%

	N=	Ja, ik vind dit belangrijk	Nee, ik vind dit niet belangrijk	Ja, ik wil dit opnemen	Nee, ik wil dit niet opnemen	Ja, ik kan dit opnemen	Nee, ik kan dit niet opnemen	Ja, ik mag dit opnemen	Nee, ik mag dit niet opnemen
<b>Preventie</b>	70	91%	9%	89%	11%	66%	34%	81%	19%
Geven van info	70	94%	6%	83%	17%	66%	34%	79%	21%
Doorverwijzen	70	94%	6%	89%	11%	83%	17%	90%	10%
Samenwerken	70	96%	4%	90%	10%	84%	16%	89%	11%
Bemiddelen	70	86%	14%	87%	20%	69%	31%	79%	21%
<b>Belangenbehartiging</b>	70	90%	10%	87%	13%	83%	17%	87%	13%
Individuele belangenbehartiging	70	94%	6%	91%	9%	87%	13%	89%	11%
Collectieve belangenbehartiging	70	87%	13%	69%	31%	54%	46%	71%	29%
<b>Signaleren</b>	70	91%	9%	86%	14%	74%	26%	87%	13%
Interne signalering	70	97%	3%	94%	6%	84%	16%	89%	11%
Externe signalering	70	89%	11%	79%	21%	54%	46%	70%	30%
<b>Niet patiëntgebonden activiteiten</b>									
<b>Competentie ontwikkeling</b>	70	99%	1%	91%	9%	81%	19%	93%	7%
Deelname aan vorming	70	100%	0%	99%	1%	81%	19%	91%	9%
Zelf geven van vorming	70	67%	33%	59%	41%	61%	39%	74%	26%
Consulteren, coachen en adviseren van andere professionals	70	83%	17%	73%	27%	59%	41%	70	30%
Reflecteren	70	100%	0%	99%	1%	86%	14%	96%	4%
Plannen van competentie ontwikkeling	70	93%	7%	89%	11%	70%	30%	77%	23%
Begeleiden van studenten	70	86%	14%	81%	19%	64%	36%	84%	16%
<b>Andere niet patiëntgebonden activiteiten</b>	70	93%	7%	87%	13%	74%	26%	91%	9%
Niet patiëntgebonden overleg	70	91%	9%	89%	11%	76%	24%	86%	14%
Meewerken aan het beleid	70	81%	19%	76%	24%	54%	46%	66%	34%
Profileren en verantwoorden van het beroep	70	87%	13%	81%	19%	67%	33%	83%	17%
Meewerken aan dit onderzoek	70	80%	20%	74%	26%	71%	29%	93%	7%
Meewerken aan andere projecten en onderzoek	70	76%	24%	70%	30%	63%	37%	86%	14%
Organisatie en dienstgebonden activiteiten	70	97%	3%	94%	6%	84%	16%	99%	1%

	N=	Ja, ik voer deze activiteit uit		Nee, ik voer deze activiteit niet uit		Ja, ik vind dat deze activiteit door een sociaal werker uitgevoerd moet worden		Nee, ik vind niet dat deze activiteit door een sociaal werker uitgevoerd moet worden	
<b>Niet sociaal werk gebonden activiteiten</b>									
Dienstverantwoordelijke activiteiten	70	37%		63%		61%		39%	
Verpleegkundige activiteiten	70	6%		94%		4%		96%	
Psychotherapeutische activiteiten	70	76%		24%		26%		74%	
Coördinatie van interculturele bemiddeling	70	3%		97%		30%		70%	
Uitvoeren van interculturele bemiddeling	70	1%		99%		29%		71%	
Ombudsfunctie	70	0%		100%		21%		71%	
Patiëntenadministratie	70	37%		63%		26%		74%	
Sociale dienst van het personeel	70	9%		91%		53%		47%	
Morele, godsdienstige en filosofische bijstand	70	0%		100%		3%		97%	
Andere instellingsgebonden activiteiten	70	46%		54%		23%		77%	
	N=	Ja, ik vind dit belangrijk		Nee, ik vind dit niet belangrijk		Ja, ik wil dit opnemen		Nee, ik wil dit niet opnemen	
	N=	Ja, ik <u>kan</u> dit opnemen		Nee, ik <u>kan</u> dit niet opnemen		Ja, ik <u>mag</u> dit opnemen		Nee, ik <u>mag</u> dit niet opnemen	
<b>Niet sociaal werk gebonden activiteiten</b>									
Dienstverantwoordelijke activiteiten	70	96%	4%	49%	51%	43%	57%	41%	59%
Verpleegkundige activiteiten	70	76%	24%	9%	91%	10%	90%	7%	93%
Psychotherapeutische activiteiten	70	90%	10%	37%	63%	27%	73%	27%	73%
Coördinatie van interculturele bemiddeling	70	70%	30%	19%	81%	10%	90%	17%	83%
Uitvoeren van interculturele bemiddeling	70	67%	33%	13%	87%	7%	93%	13%	87%
Ombudsfunctie	70	87%	13%	4%	96%	3%	97%	3%	97%
Patiëntenadministratie	70	91%	9%	36%	64%	37%	63%	37%	63%
Sociale dienst van het personeel	70	81%	19%	11%	89%	9%	91%	7%	93%
Morele, godsdienstige en filosofische bijstand	70	81%	19%	1%	99%	3%	97%	3%	97%
Andere instellingsgebonden activiteiten	70	80%	20%	43%	57%	39%	61%	44%	56%

Tableau 34b: Aperçu général de l'importance pour les grands hôpitaux néerlandophones (pourcentage)

	N=	Ja, ik vind dit belangrijk	Nee, ik vind dit niet belangrijk	Ja, ik wil dit opnemen	Nee, ik wil dit niet opnemen	Ja, ik kan dit opnemen	Nee, ik kan dit niet opnemen	Ja, ik mag dit opnemen	Nee, ik mag dit niet opnemen
<b>Patiëntgebonden activiteiten</b>									
<b>Psychosociale hulpverlening</b>	97	99%	1%	98%	1%	93%	7%	97%	3%
Ondersteunen	97	100%	0%	99%	1%	97%	3%	99%	1%
Begeleiden	97	100%	0%	98%	2%	94%	6%	97%	3%
Behandelen	97	92%	8%	79%	21%	65%	35%	74%	26%
Crisisinterventie	97	95%	5%	83,5%	16,5%	69%	31%	81%	19%
Bemiddelen	97	98%	2%	97%	3%	92%	8%	95%	5%
<b>Onderzoek en rapportage</b>	98	98%	2%	97%	3%	89%	11%	97%	3%
Psychosociale anamnese en sociaal onderzoek	98	100%	0%	99%	1%	90%	10%	94%	6%
Sociale verslaggeving	98	99%	1%	97%	3%	85%	15%	97%	3%
Dossierbeheer	98	98%	2%	98%	2%	84%	16%	98%	2%
Huisbezoek	98	97%	3%	96%	4%	65%	35%	90%	10%
Registratie	97	79%	21%	78%	22%	73%	27%	92%	8%
<b>Zorgcoördinatie</b>	98	98%	2%	96%	4%	86%	14%	91%	9%
Screenen van risicopatiënten	98	80%	20%	67%	33%	58%	42%	66%	34%
Geven van info	98	100%	0%	99%	1%	92%	8%	97%	3%
Doorverwijzen	98	99%	1%	96%	4%	92%	8%	92%	8%
Samenwerken ivf patiëntgebonden overleg	98	100%	0%	99%	1%	98%	2%	99%	1%
Coördineren	98	100%	0%	95%	5%	83%	17%	91%	9%
Inschakelen van het sociaal netwerk	98	99%	1%	97%	3%	90%	10%	95%	5%
Inschakelen van andere hulp en dienstverlening	98	100%	0%	99%	1%	96%	4%	97%	3%
Bemiddelen	98	96%	4%	95%	5%	86%	14%	90%	10%
Administratieve ondersteuning	98	97%	3%	96%	4%	91%	9%	98%	2%
<b>Materiële hulpverlening</b>	97	82,5%	17,5%	77%	23%	67%	33%	83,5%	16,5%
<b>Sociaal administratieve hulpverlening</b>	98	99%	1%	99%	1%	97%	3%	98%	2%
Geven van info	98	100%	0%	98%	2%	94%	6%	97%	3%
Doorverwijzen	98	99%	1%	97%	3%	96%	4%	97%	3%
Samenwerken	98	100%	0%	99%	1%	95%	5%	97%	3%
Coördineren	98	96%	4%	94%	6%	87%	13%	94%	6%
Bemiddelen	98	98%	2%	94%	6%	85%	15%	93%	7%
Administratieve ondersteuning	98	99%	1%	98%	2%	95%	5%	97%	3%

	N=	Ja, ik vind dit belangrijk	Nee, ik vind dit niet belangrijk	Ja, ik wil dit opnemen	Nee, ik wil dit niet opnemen	Ja, ik kan dit opnemen	Nee, ik kan dit niet opnemen	Ja, ik mag dit opnemen	Nee, ik mag dit niet opnemen
<b>Financieel administratieve hulpverlening</b>	98	99%	1%	97%	3%	95%	5%	96%	4%
Geven van info	98	100%	0%	99%	1%	97%	3%	97%	3%
Doorverwijzen	98	100%	0%	99%	1%	99%	1%	98%	2%
Samenwerken	98	98%	2%	97%	3%	95%	5%	96%	4%
Coördineren	98	97%	3%	94%	6%	89%	11%	92%	8%
Bemiddelen	97	97%	3%	94%	6%	94%	6%	94%	6%
Administratieve ondersteuning	98	96%	4%	95%	5%	97%	3%	97%	3%
<b>Juridisch administratieve hulpverlening</b>	98	98%	2%	97%	3%	88%	12%	93%	7%
Geven van info	98	99%	1%	97%	3%	95%	5%	95%	5%
Doorverwijzen	98	98%	2%	97%	3%	97%	3%	95%	5%
Samenwerken	98	97%	3%	97%	3%	91%	9%	95%	5%
Coördineren	97	94%	6%	90%	10%	82,5%	17,5%	92%	8%
Bemiddelen	98	91%	9%	85%	15%	85%	15%	86%	14%
Administratieve ondersteuning	97	97%	3%	95%	5%	90%	10%	94%	6%
<b>Preventie</b>	98	91%	9%	86%	14%	69%	31%	82%	18%
Geven van info	98	93%	7%	91%	9%	73,5%	26,5%	88%	12%
Doorverwijzen	98	95%	5%	90%	10%	81%	19%	93%	7%
Samenwerken	98	98%	2%	93%	7%	82%	18%	90%	10%
Bemiddelen	98	84%	16%	76,5%	23,5%	63%	37%	74,5%	25,5%
<b>Belangenbehartiging</b>	97	96%	4%	91%	9%	76%	24%	86%	14%
Individuele belangenbehartiging	98	96%	4%	95%	5%	86%	14%	91%	9%
Collectieve belangenbehartiging	98	92%	8%	74,5%	25,5%	55%	45%	73,5%	26,5%
<b>Signaleren</b>	97	94%	6%	92%	8%	71%	29%	80%	20%
Interne signalering	98	97%	3%	95%	5%	86%	14%	91%	9%
Externe signalering	98	91%	9%	74,5%	25,5%	53%	47%	64%	36%
<b>Niet patiëntgebonden activiteiten</b>									
<b>Competentie ontwikkeling</b>	98	98%	2%	96%	4%	76,5%	23,5%	86%	14%
Deelname aan vorming	98	99%	1%	98%	2%	84%	16%	91%	9%
Zelf geven van vorming	98	60%	40%	49%	51%	43%	57%	71%	29%
Consulteren, coachen en adviseren van andere professionals	98	90%	10%	73,5%	26,5%	64%	36%	78%	22%
Reflecteren	98	100%	0%	99%	1%	86%	14%	90%	10%
Plannen van competentie ontwikkeling	98	91%	9%	89%	11%	71%	29%	81%	19%
Begeleiden van studenten	98	94%	6%	78%	22%	69%	31%	93%	7%

	N=	Ja, ik <u>v</u> ind dit belangrijk	Nee, ik <u>v</u> ind dit niet belangrijk	Ja, ik <u>w</u> il dit opnemen	Nee, ik <u>w</u> il dit niet opnemen	Ja, ik <u>k</u> an dit opnemen	Nee, ik <u>k</u> an dit niet opnemen	Ja, ik <u>m</u> ag dit opnemen	Nee, ik <u>m</u> ag dit niet opnemen
<b>Andere niet patiëntgebonden activiteiten</b>	98	90%	10%	86%	14%	72%	28%	85%	15%
Niet patiëntgebonden overleg	98	92%	8%	84%	16%	63%	37%	80%	20%
Meewerken aan het beleid	98	93%	7%	80%	20%	54%	46%	65%	35%
Profileren en verantwoorden van het beroep	98	89%	11%	78%	22%	60%	40%	76,5%	23,5%
Meewerken aan dit onderzoek	98	69%	31%	71%	29%	61%	39%	91%	9%
Meewerken aan andere projecten en onderzoek	98	78%	22%	69%	31%	48%	52%	83%	17%
Organisatie en dienstgebonden activiteiten	98	94%	6%	91%	9%	74,5%	25,5%	86%	14%
	N=	Ja, ik voer deze activiteit uit		Nee, ik voer deze activiteit niet uit		Ja, ik vind dat deze activiteit door een sociaal werker uitgevoerd moet worden		Nee, ik vind niet dat deze activiteit door een sociaal werker uitgevoerd moet worden	
<b>Niet sociaal werk gebonden activiteiten</b>									
Dienstverantwoordelijke activiteiten	98	35%		65%		71%		29%	
Verpleegkundige activiteiten	98	3%		97%		4%		96%	
Psychotherapeutische activiteiten	98	29%		71%		39%		61%	
Coördinatie van interculturele bemiddeling	98	1%		99%		38%		62%	
Uitvoeren van interculturele bemiddeling	98	7%		93%		35%		65%	
Ombudsfunctie	98	4%		96%		23,5%		76,5%	
Patiëntenadministratie	98	55%		45%		38%		62%	
Sociale dienst van het personeel	98	5%		95%		58%		42%	
Morele, godsdienstige en filosofische bijstand	98	1%		99%		2%		98%	
Andere instellingsgebonden activiteiten	98	33%		67%		25,5%		74,5%	

	N=	Ja, ik vind dit belangrijk	Nee, ik vind dit niet belangrijk	Ja, ik wil dit opnemen	Nee, ik wil dit niet opnemen	Ja, ik kan dit opnemen	Nee, ik kan dit niet opnemen	Ja, ik mag dit opnemen	Nee, ik mag dit niet opnemen
<b>Niet sociaal werk gebonden activiteiten</b>									
Dienstverantwoordelijke activiteiten	98	88%	12%	43%	57%	33%	67%	36%	64%
Verpleegkundige activiteiten	98	67%	33%	3%	97%	5%	95%	5%	95%
Psychotherapeutische activiteiten	98	84%	16%	35%	65%	31%	69%	29%	71%
Coördinatie van interculturele bemiddeling	98	79%	21%	14%	86%	9%	91%	16%	84%
Uitvoeren van interculturele bemiddeling	98	70%	30%	16%	84%	11%	89%	16%	84%
Ombudsfunctie	98	86%	14%	8%	92%	9%	91%	11%	89%
Patiëntenadministratie	98	86%	14%	46%	54%	48%	52%	51%	49%
Sociale dienst van het personeel	98	78%	22%	14%	86%	7%	93%	8%	92%
Morele, godsdienstige en filosofische bijstand	98	66%	34%	5%	95%	3%	97%	4%	96%
Andere instellingsgebonden activiteiten	98	79%	21%	42%	58%	34%	66%	42%	58%



**Annexe 13:**

**Tableaux des résultats complets de l'importance pour la région francophone**

Tableau 49: Comparaison du classement de l'importance en fonction du statut des hôpitaux francophones

	Publique						Privé						
	N=	Méd	Q1	Q3	Moy	ET	N=	Méd	Q1	Q3	Moy	ET	P-value*
<b>Interventions psychosociales</b>	<b>18</b>	<b>11,5</b>	<b>8,5</b>	<b>12</b>	<b>9,6</b>	<b>3,79</b>	<b>18</b>	<b>11,5</b>	<b>7,75</b>	<b>12</b>	<b>9,7</b>	<b>3,12</b>	<b>P=0,906</b>
Entretien de soutien	20	3,5	3	4,75	3,5	1,19	17	4	3	5	3,9	0,83	P=0,273
Accompagnement	20	4	3	5	3,9	1,23	17	4	3,5	5	3,9	1,11	P=0,936
Prise en charge	20	4	3	4	3,5	1,05	17	3	3	5	3,6	1,42	P=0,751
Interventions de crise à	20	2	1	3,75	2,3	1,52	17	2	1	2	1,9	0,99	P=0,709
Médiation	20	2	1	2	1,9	1,02	17	2	1	2	1,7	0,69	P=0,716
<b>Enquêtes et rapports</b>	<b>18</b>	<b>7,5</b>	<b>6</b>	<b>10,25</b>	<b>7,9</b>	<b>2,47</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>7,3</b>	<b>3,24</b>	<b>P=0,577</b>
Anamnèse psychosociale et exploration sociale	20	5	5	5	4,7	0,93	16	5	5	5	4,9	0,25	P=0,233
Faire un rapport écrit	20	2,5	2	4	2,7	1,03	16	3	2	4	2,9	1,09	P=0,594
Gestion du dossier social	20	3	2	4	3,0	0,97	16	3	3	4	3,2	0,83	P=0,588
Visites à domicile	20	3	2	4	3,0	1,23	16	2,5	2	3,75	2,6	1,03	P=0,412
Enregistrement	20	1	1	2	1,7	1,17	16	1	1	1,75	1,4	0,81	P=0,433
<b>Coordination de soins</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>7,25</b>	<b>11</b>	<b>8,8</b>	<b>3,02</b>	<b>18</b>	<b>8,5</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>8,3</b>	<b>3,12</b>	<b>P=0,576</b>
Identifier des patients prioritaires	19	4	2	9	4,8	3,44	16	7,5	2,25	9	6,0	3,35	P=0,419
Donner une information,	19	5	2	8	5,0	2,81	16	8	4	8	6,4	2,22	P=0,082
Orienter le patient vers	19	3	2	6	4,2	2,34	16	4,5	3	6,5	4,4	2,00	P=0,579
Collaborer avec les	19	7	5	8	6,3	1,46	16	6	5,25	7	6,1	1,26	P=0,530
Coordonner des aides et	19	6	3	8	5,7	2,16	16	5	4,25	6	5,3	1,49	P=0,623
Faire appel au réseau social (aide informelle)	19	5	3	7	4,8	2,12	16	5	3,25	6,75	5,1	1,86	P=0,616
Mettre en place d'autres aides et services pour le	19	6	5	7	5,8	2,01	16	4	3	7	4,9	2,42	P=0,248
Effectuer et accompagner le patient dans les	19	5	4	9	5,8	2,43	16	6,5	2	8,75	5,4	3,29	P=0,675
Assurer la fonction de	19	1	1	4	2,6	2,46	16	1	1	1,75	1,3	0,60	P=0,131
<b>Aide matérielle</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>5,3</b>	<b>2,35</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>5,3</b>	<b>3,22</b>	<b>P=0,787</b>
<b>Aide sociale et administrative</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>8,75</b>	<b>11</b>	<b>9,0</b>	<b>3,13</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>7,75</b>	<b>11</b>	<b>8,9</b>	<b>2,73</b>	<b>P=0,822</b>
Donner une information,	20	4,5	2	6	4,1	1,82	17	6	3	6	4,6	1,62	P=0,281
Orienter le patient vers	20	2	2	3	2,7	1,14	17	3	2	5	3,4	1,27	P=0,097
Collaborer avec les	20	4	3,25	5	4,3	1,13	17	5	4	5	4,7	0,77	P=0,248
Coordonner des aides et	20	4	2	4,75	3,4	1,50	17	3	2	4	3,3	1,11	P=0,660
Effectuer et accompagner le patient dans les	20	5	3	6	4,6	1,61	17	4	2,5	6	4,0	1,73	P=0,311
Assurer la fonction de	20	1	1	3	2,1	1,61	17	1	1	1	1,1	0,24	P=0,025
<b>Aide financière et administrative</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>6,9</b>	<b>2,80</b>	<b>18</b>	<b>8,5</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>8,4</b>	<b>2,20</b>	<b>P=0,125</b>
Donner une information,	19	4	2	6	3,7	1,89	17	6	3	6	4,8	1,64	P=0,069
Orienter le patient vers	19	3	2	3	2,8	1,03	17	3	2	4,5	3,0	1,50	P=0,757
Collaborer avec les	19	5	4	5	4,8	0,86	17	4	3	5	4,2	1,15	P=0,149
Coordonner des aides et	19	4	2	5	3,4	1,50	17	3	2,5	4,5	3,5	1,23	P=0,770

Effectuer et accompagner le patient dans les	19	5	3	6	4,4	1,71	17	4	2	5,5	3,8	1,75	P=0,290
Assurer la fonction de	19	1	1	3	2,0	1,56	17	1	1	2	1,7	1,31	P=0,698
<b>Aide juridique et administrative</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>6,7</b>	<b>2,19</b>	<b>18</b>	<b>7,5</b>	<b>6,75</b>	<b>9</b>	<b>7,7</b>	<b>1,50</b>	<b>P=0,253</b>
Donner une information,	20	4	2	6	3,9	1,92	16	6	3,25	6	4,9	1,61	P=0,091
Orienter le patient vers	20	2,5	2	3	2,7	1,04	16	3	2	4,75	3,3	1,39	P=0,163
Collaborer avec les	20	5	4	5	4,5	1,28	16	4	3	5	4,1	1,24	P=0,313
Coordonner des aides et	20	3	2	5	3,5	1,40	16	3	2	4	3,3	1,29	P=0,623
Effectuer et accompagner le patient dans les	20	5	3	6	4,4	1,54	16	4	2,25	5,75	4,0	1,63	P=0,434
Assurer la fonction de	20	1	1	3,75	2,2	1,76	16	1	1	2	1,5	1,03	P=0,482
<b>Prévention</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>5,4</b>	<b>3,13</b>	<b>18</b>	<b>5,5</b>	<b>3</b>	<b>9,25</b>	<b>5,7</b>	<b>3,12</b>	<b>P=0,702</b>
Donner une information,	20	3	2	4	2,9	1,17	17	4	2	4	3,1	1,22	P=0,520
Orienter le patient vers	20	3	2	3	2,8	0,79	17	3	2	3	2,6	0,80	P=0,500
Collaborer avec les	20	3	2	4	3,1	0,83	17	3	2	4	3,0	0,79	P=0,846
Assurer la fonction de	20	1	1	1	1,3	0,73	17	1	1	1,5	1,3	0,59	P=0,815
<b>Défense des intérêts</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>7,5</b>	<b>5,6</b>	<b>2,57</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>2,75</b>	<b>5,75</b>	<b>4,8</b>	<b>3,03</b>	<b>P=0,231</b>
Défense des intérêts individuels	21	2	2	2	1,8	0,40	18	2	1,75	2	1,8	0,43	P=0,809
Défense des intérêts collectifs	21	1	1	1	1,2	0,40	18	1	1	1,25	1,2	0,43	P=0,809
<b>Signalement</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>3,6</b>	<b>3,26</b>	<b>18</b>	<b>2,5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3,1</b>	<b>2,26</b>	<b>P=0,858</b>
Signalement interne	20	2	2	2	1,9	0,37	17	2	2	2	1,9	0,24	P=0,380
Signalement externe	20	1	1	1	1,2	0,37	17	1	1	1	1,1	0,24	P=0,380
<b>Développement de compétences</b>	<b>18</b>	<b>5,5</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>5,8</b>	<b>2,49</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>6,5</b>	<b>5,2</b>	<b>2,21</b>	<b>P=0,522</b>
Suivre une formation	20	4	3	5,75	4,2	1,53	16	4,5	4	6	4,6	1,46	P=0,386
Dispenser une formation	20	1,5	1	2	2,1	1,62	16	1	1	2	1,4	0,63	P=0,302
Donner/recevoir des conseils, accompagner des professionnels/se	20	4	3,25	5	4,2	1,20	16	5	4	5	4,6	0,89	P=0,283
Réfléchir à propos de ses propres interventions	20	6	5	6	5,2	1,15	16	5,5	5	6	5,3	0,93	P=0,889
Planifier le	20	3	1,25	4	2,7	1,34	16	2,5	2	3	2,5	0,89	P=0,693
Contribuer à la formation des étudiants (stages,	20	2,5	2	3	2,7	1,18	16	2,5	2	3,75	2,6	1,20	P=0,974
<b>Autres activités qui ne sont pas en lien avec le patient</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4,25</b>	<b>3,3</b>	<b>3,44</b>	<b>18</b>	<b>2,5</b>	<b>1</b>	<b>4,25</b>	<b>3,4</b>	<b>3,40</b>	<b>P=0,947</b>
Concertation non liée au patient	20	4	2,25	5	3,8	1,68	17	4	2,5	5,5	3,9	1,75	P=0,699
Contribution au développement de la	20	2	1	3,75	2,6	1,57	17	4	1,5	5	3,4	1,73	P=0,127
Définition et justification de la profession et de ses compétences	20	4	3	5,75	4,2	1,54	17	4	2	5	3,5	1,63	P=0,231
Participation à cette recherche	20	3,5	1,25	5	3,3	1,92	17	3	2	3,5	2,7	1,00	P=0,392
Participation à d'autres projets et recherches	20	2,5	2	3,75	2,7	1,22	17	2	1	3,5	2,3	1,40	P=0,225
Activités liées à l'organisation et au service	20	5	3	6	4,5	1,50	17	6	4,5	6	5,2	1,19	P=0,129

Tableau 50a: Aperçu général de l'importance des activités pour les hôpitaux publics francophones (pourcentages)

	N=	Je trouve cette activité importante	Je ne trouve pas cette activité importante	Je veux effectuer cette activité	Je ne veux pas effectuer cette activité	Je sais effectuer cette activité	Je ne sais pas effectuer cette activité	Je peux effectuer cette activité	Je ne peux pas effectuer cette activité
<b>ACTIVITES LIEES AU PATIENT</b>									
<b>Interventions psychosociales</b>	23	100	0	100	0	100	0	87	13
Entretien de soutien	23	100	0	95,7	4,3	95,7	4,3	82,6	17,4
Accompagnement	23	100	0	91,3	8,7	91,3	8,7	82,6	17,4
Prise en charge	23	100	0	100	0	95,7	4,3	87	13
Interventions de crise à l'hôpital	23	82,6	17,4	73,9	26,1	73,9	26,1	56,5	43,5
Médiation	23	95,7	4,3	73,9	26,1	82,6	17,4	65,2	34,8
<b>Enquêtes et rapports</b>	23	95,7	4,3	100	0	95,7	4,3	91,3	8,7
Anamnèse psychosociale et exploration sociale	23	100	0	100	0	82,6	17,4	87	13
Faire un rapport écrit	23	95,7	4,3	100	0	91,3	8,7	91,3	8,7
Gestion du dossier social	23	95,7	4,3	100	0	91,3	8,7	87	13
Visites à l'extérieur	23	95,7	4,3	91,3	8,7	82,6	17,4	73,9	26,1
Enregistrement (rapports/dossiers internes + RPM)	23	73,9	26,1	73,9	26,1	78,3	21,7	78,3	21,7
<b>Coordination de soins</b>	23	95,7	4,3	91,3	8,7	95,7	4,3	82,6	17,4
Identifier des patients prioritaires	23	91,3	8,7	73,9	26,1	78,3	21,7	60,9	39,1
Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé	23	100	0	95,7	4,3	95,7	4,3	82,6	17,4
Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	23	100	0	100	0	100	0	82,6	17,4
Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient	23	100	0	100	0	100	0	87	13
Coordonner des aides et des services pour le patient	23	91,3	8,7	87	13	82,6	17,4	73,9	26,1

Faire appel au réseau social (aide informelle)	23	100	0	87	13	87	13	73,9	26,1
Mettre en place d'autres aides et services pour le patient (aide formelle)	23	100	0	100	0	95,7	4,3	87	13
Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives	23	100	0	91,3	8,7	95,7	4,3	82,6	17,4
Assurer la fonction de médiation	23	82,6	17,4	73,9	26,1	73,9	26,1	60,9	39,1
<b>Aide matérielle</b>	23	87	13	65,2	34,8	69,6	30,4	56,5	43,5
<b>Aide sociale et administrative</b>	23	100	0	100	0	100	0	87	13
Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé	23	100	0	100	0	100	0	87	13
Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	23	100	0	100	0	95,7	4,3	87	13
Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient	23	95,7*	0	95,7*	0	91,3*	4,3*	82,6*	13*
Coordonner des aides et des services pour le patient	23	91,3	8,7	87	13	82,6	17,4	78,3	21,7
Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives	23	100	0	95,7	4,3	95,7	4,3	82,6	17,4
Assurer la fonction de médiation	23	87	13	73,9	26,1	78,3	21,7	69,6	30,4
<b>Aide financière et administrative</b>	23	100	0	95,7	4,3	87	13	73,9	26,1
Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé	23	100	0	100	0	91,3	8,7	82,6	17,4
Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	23	100	0	100	0	95,7	4,3	87	13
Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient	23	100	0	100	0	95,7	4,3	87	13
Coordonner des aides et des services pour le patient	23	87	13	87	13	87	13	73,9	26,1
Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives	23	100	0	91,3	8,7	91,3	8,7	78,3	21,7
Assurer la fonction de médiation	23	95,7	4,3	73,9	26,1	69,6	30,4	60,9	39,1

<b>Aide juridique et administrative</b>	23	100	0	87	13	78,3	21,7	69,6	30,4
Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé	23	100	0	91,3	8,7	87	13	78,3	21,7
Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	23	100	0	95,7	4,3	95,7	4,3	87	13
Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient	23	100	0	100	0	91,3	8,7	87	13
Coordonner des aides et des services pour le patient	23	95,7	4,3	82,6	17,4	78,3	21,7	78,3	21,7
Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives	23	100	0	87	13	87	13	78,3	21,7
Assurer la fonction de médiation	23	78,3	21,7	60,9	39,1	47,8	52,2	52,2	47,8
<b>Prévention</b>	23	87	13	73,9	26,1	65,2	34,8	60,9	39,1
Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé	23	87	13	78,3	21,7	69,6	30,4	65,2	34,8
Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	23	95,7	4,3	95,7	4,3	78,3	21,7	69,6	30,4
Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient	23	91,3	8,7	87	13	82,6	17,4	78,3	21,7
Assurer la fonction de médiation	23	82,6	17,4	65,2	34,8	60,9	39,1	60,9	39,1
<b>Défense des intérêts</b>	23	95,7	4,3	82,6	17,4	78,3	21,7	73,9	26,1
Défense des intérêts individuels	23	91,3	8,7	87	13	78,3	21,7	73,9	26,1
Défense des intérêts collectifs	23	91,3	8,7	56,5	43,5	56,5	43,5	52,2	47,8
<b>Signalement</b>	23	95,7	4,3	65,2	34,8	65,2	34,8	56,5	43,5
Signalement interne	23	91,3	8,7	73,9	26,1	69,6	30,4	56,5	43,5
Signalement externe	23	78,3	21,7	60,9	39,1	52,2	47,8	43,5	56,5
<b>ACTIVITES QUI NE SONT PAS EN LIEN AVEC LE PATIENT</b>									
<b>Développement de compétences</b>	23	100	0	100	0	69,6	30,4	69,6	30,4
Suivre une formation	23	100	0	100	0	69,6	30,4	65,2*	30,4*

Dispenser une formation	23	65,2	34,8	43,5	56,5	34,8	65,2	34,8	65,2
Donner/recevoir des conseils, accompagner des professionnels/se faire accompagner	23	95,7	4,3	95,7	4,3	87	13	73,9	26,1
Réfléchir à propos de ses propres interventions	23	100	0	100	0	87	13	78,3	21,7
Planifier le développement de compétences	23	87	13	87	13	73,9	26,1	60,9	39,1
Contribuer à la formation des étudiants (stages, travaux scolaires)	23	95,7	4,3	78,3	21,7	73,9	26,1	73,9	26,1
<b>Autres activités qui ne sont pas en lien avec le patient</b>	23	87	13	69,6	30,4	56,5	43,5	60,9	39,1
Concertation non liée au patient	23	95,7	4,3	87	13	65,2	34,8	69,6	30,4
Contribution au développement de la politique	23	87	13	39,1	60,9	39,1	60,9	39,1	60,9
Définition et justification de la profession et de ses compétences	23	100	0	82,6	17,4	73,9	26,1	65,2	34,8
Participation à cette recherche	23	73,9	26,1	78,3	21,7	82,6	17,4	91,3	8,7
Participation à d'autres projets et recherches	23	91,3	8,7	73,9	26,1	69,6	30,4	78,3	21,7
Activités liées à l'organisation et au service	23	100	0	87	13	87	13	69,6	30,4
	<b>N=</b>	<b>J'effectue cette activité</b>		<b>Je n'effectue pas cette activité</b>		<b>Je trouve important que cette activité soit effectuée par un travailleur social</b>		<b>Je ne trouve pas important que cette activité soit effectuée par un travailleur social</b>	
<b>ACTIVITÉS QUI NE SONT PAS EN LIEN AVEC LE TRAVAIL SOCIAL</b>									
Activités de chef de service	23	8,7		91,3		91,3*		4,3*	
Activités infirmières	23	0		100		0		95,7*	
Activités psychothérapeutiques	23	26,1		73,9		52,2*		43,5*	
Coordinateur de la médiation interculturelle	23	0		100		30,4*		65,2*	
Médiation interculturelle	23	0		100		30,4*		65,2*	

Fonction d'ombudsman	23	4,3	95,7	30,4*	65,2*				
Gestion administrative des patients	23	21,7	78,3	26,1*	69,6*				
Service social du personnel	23	4,3	95,7	69,6*	26,1*				
Assistance morale, religieuse et philosophique	23	0	100	0	95,7*				
Autres activités en lien avec l'institution	23	56,5	43,5	43,5*	52,2*				
	N=	Je trouve cette activité importante	Je ne trouve pas cette activité importante	Je veux effectuer cette activité	Je ne veux pas effectuer cette activité	Je sais effectuer cette activité	Je ne sais pas effectuer cette activité	Je peux effectuer cette activité	Je ne peux pas effectuer cette activité
<b>ACTIVITÉS QUI NE SONT PAS EN LIEN AVEC LE TRAVAIL SOCIAL</b>									
Activités de chef de service	23	95,7*	0	13*	82,6*	26,1*	69,6*	8,7*	87*
Activités infirmières	23	91,3*	4,3*	0	95,7*	0	95,7*	0	95,7*
Activités psychothérapeutiques	23	95,7*	0	39,1*	56,5*	34,8*	60,9*	30,4*	65,2*
Coordinateur de la médiation interculturelle	23	87*	8,7*	0	95,7*	0	95,7*	4,3*	91,3*
Médiation interculturelle	23	91,3*	4,3*	0	95,7*	0	95,7*	0	95,7*
Fonction d'ombudsman	23	78,3*	17,4*	8,7*	87*	8,7*	87*	17,4*	78,3*
Gestion administrative des patients	23	87*	8,7*	21,7*	73,9*	30,4*	65,2*	21,7*	73,9*
Service social du personnel	23	91,3*	4,3*	13*	82,6*	26,1*	69,6*	8,7*	87*
Assistance morale, religieuse et philosophique	23	87*	8,7*	0	95,7*	0	95,7*	0	95,7
Autres activités en lien avec l'institution	23	82,6*	13*	39,1*	56,5*	34,8*	60,9*	26,1*	69,6*

Valeur manquante



Tableau 50b: Aperçu général de l'importance des activités pour les hôpitaux privés francophones (pourcentages)

	N=	Je trouve cette activité importante	Je ne trouve pas cette activité importante	Je veux effectuer cette activité	Je ne veux pas effectuer cette activité	Je sais effectuer cette activité	Je ne sais pas effectuer cette activité	Je peux effectuer cette activité	Je ne peux pas effectuer cette activité
<b>ACTIVITES LIEES AU PATIENT</b>									
<b>Interventions psychosociales</b>	19	100	0	89,5	10,5	89,5	10,5	89,5	10,5
Entretien de soutien	19	100	0	100	0	94,7	5,3	94,7	5,3
Accompagnement	19	100	0	94,7	5,3	94,7	5,3	100	0
Prise en charge	19	94,7	5,3	89,5	10,5	94,7	5,3	89,5	10,5
Interventions de crise à l'hôpital	19	73,7	26,3	57,9	42,1	78,9	21,1	68,4	31,6
Médiation	19	89,5	10,5	68,4	31,6	84,2	15,8	68,4	31,6
<b>Enquêtes et rapports</b>	19	89,5	10,5	84,2	15,8	100	0	100	0
Anamnèse psychosociale et exploration sociale	19	100	0	94,7	5,3	94,7	5,3	100	0
Faire un rapport écrit	19	89,5	10,5	89,5	10,5	100	0	100	0
Gestion du dossier social	19	100	0	94,7	5,3	94,7	5,3	100	0
Visites à l'extérieur	19	94,7	5,3	84,2	15,8	78,9	21,1	94,7	5,3
Enregistrement (rapports/dossiers internes + RPM)	19	68,4	31,6	52,6	47,4	78,9	21,1	78,9	21,1
<b>Coordination de soins</b>	19	100	0	89,5	10,5	89,5	10,5	89,5	10,5
Identifier des patients prioritaires	19	84,2	15,8	68,4	31,6	68,4	31,6	73,7	26,3
Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé	19	100	0	94,7	5,3	100	0	94,7	5,3
Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	19	100	0	94,7	5,3	100	0	94,7	5,3
Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient	19	100	0	94,7	5,3	94,7	5,3	100	0
Coordonner des aides et des services pour le patient	19	100	0	94,7	5,3	89,5	10,5	94,7	5,3

Faire appel au réseau social (aide informelle)	19	100	0	94,7	5,3	94,7	5,3	100	0
Mettre en place d'autres aides et services pour le patient (aide formelle)	19	100	0	94,7	5,3	94,7	5,3	94,7*	0
Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives	19	94,7	5,3	94,7	5,3	89,5	10,5	100	0
Assurer la fonction de médiation	19	89,5	10,5	78,9	21,1	73,7	26,3	73,7	26,3
<b>Aide matérielle</b>	19	84,2	15,8	68,4	31,6	78,9	21,1	78,9	21,1
<b>Aide sociale et administrative</b>	19	94,7	5,3	89,5	10,5	94,7	5,3	100	0
Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé	19	94,7	5,3	89,5	10,5	94,7	5,3	100	0
Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	19	94,7	5,3	89,5	10,5	94,7	5,3	100	0
Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient	19	100	0	94,7	5,3	94,7	5,3	100	0
Coordonner des aides et des services pour le patient	19	100	0	89,5	10,5	84,2	15,8	89,5	10,5
Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives	19	100	0	89,5	10,5	84,2	15,8	100	0
Assurer la fonction de médiation	19	84,2	15,8	68,4	31,6	63,2	36,8	73,7	26,3
<b>Aide financière et administrative</b>	19	100	0	84,2	15,8	94,7	5,3	89,5	10,5
Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé	19	94,7	5,3	84,2	15,8	89,5	10,5	84,2	15,8
Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	19	100	0	89,5	10,5	94,7	5,3	94,7	5,3
Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient	19	94,7	5,3	84,2	15,8	89,5	10,5	89,5	10,5
Coordonner des aides et des services pour le patient	19	89,5	10,5	78,9	21,1	84,2	15,8	84,2	15,8
Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives	19	84,2	15,8	78,9	21,1	84,2	15,8	89,5	10,5
Assurer la fonction de médiation	19	68,4	31,6	57,9	42,1	68,4	31,6	68,4	31,6

<b>Aide juridique et administrative</b>	19	94,7	5,3	78,9	21,1	89,5	10,5	94,7	5,3
Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé	19	89,5	10,5	73,7	26,3	89,5	10,5	89,5	10,5
Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	19	100	0	84,2	15,8	94,7	5,3	89,5*	5,3*
Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient	19	100	0	89,5	10,5	94,7	5,3	94,7	5,3
Coordonner des aides et des services pour le patient	19	100	0	84,2	15,8	78,9	21,1	94,7	5,3
Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives	19	94,7	5,3	89,5	10,5	94,7	5,3	100	0
Assurer la fonction de médiation	19	73,7	26,3	63,2	36,8	63,2	36,8	73,7	26,3
	19	89,5*	5,3*	73,7*	21,1*	78,9*	15,8*	78,9*	10,5**
<b>Prévention</b>								*	
Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé	19	94,7	5,3	78,9	21,1	84,2	15,8	94,7	5,3
Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	19	100	0	89,5	10,5	94,7	5,3	100	0
Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient	19	100	0	94,7	5,3	100	0	94,7	5,3
Assurer la fonction de médiation	19	78,9	21,1	73,7	26,3	78,9	21,1	78,9	21,1
<b>Défense des intérêts</b>	19	89,5	10,5	73,7	26,3	73,7	26,3	84,2	15,8
Défense des intérêts individuels	19	89,5	10,5	84,2	15,8	84,2	15,8	84,2	15,8
Défense des intérêts collectifs	19	68,4	31,6	52,6	47,4	42,1	57,9	52,6	47,4
<b>Signalement</b>	19	78,9	21,1	73,7	26,3	68,4	31,6	73,7	26,3
Signalement interne	19	89,5	10,5	73,7	26,3	73,7	26,3	84,2	15,8
Signalement externe	19	78,9	21,1	57,9	42,1	52,6	47,4	73,7	26,3
<b>ACTIVITES QUI NE SONT PAS EN LIEN AVEC LE PATIENT</b>									
<b>Développement de compétences</b>	19	94,7	5,3	89,5	10,5	78,9	21,1	78,9	21,1
Suivre une formation	19	94,7	5,3	94,7	5,3	78,9*	15,8*	73,7	26,3

Dispenser une formation	19	63,2	36,8	21,1	78,9	21,1	78,9	31,6*	63,2*
Donner/recevoir des conseils, accompagner des professionnels/se faire accompagner	19	89,5	10,5	89,5	10,5	84,2	15,8	78,9	21,1
Réfléchir à propos de ses propres interventions	19	100	0	100	0	89,5	10,5	78,9	21,1
Planifier le développement de compétences	19	89,5	10,5	78,9	21,1	63,2	36,8	52,6	47,4
Contribuer à la formation des étudiants (stages, travaux scolaires)	19	100	0	73,7	26,3	94,7	5,3	84,2	15,8
<b>Autres activités qui ne sont pas en lien avec le patient</b>	19	84,2	15,8	68,4	31,6	89,5	10,5	78,9	21,1
Concertation non liée au patient	19	78,9	21,1	68,4	31,6	78,9	21,1	84,2	15,8
Contribution au développement de la politique	19	73,7	26,3	52,6	47,4	52,6*	42,1*	52,6*	42,1*
Définition et justification de la profession et de ses compétences	19	94,7	5,3	73,7	26,3	73,7*	21,1*	73,7*	21,1*
Participation à cette recherche	19	73,7	26,3	57,9	42,1	89,5	10,5	89,5	10,5
Participation à d'autres projets et recherches	19	73,7	26,3	57,9	42,1	78,9	21,1	78,9	21,1
Activités liées à l'organisation et au service	19	94,7	5,3	89,5	10,5	73,7	26,3	89,5	10,5
	N=	J'effectue cette activité		Je n'effectue pas cette activité		Je trouve important que cette activité soit effectuée par un travailleur social		Je ne trouve pas important que cette activité soit effectuée par un travailleur social	
<b>ACTIVITÉS QUI NE SONT PAS EN LIEN AVEC LE TRAVAIL SOCIAL</b>									
Activités de chef de service	19	10,5		89,5		68,4		31,6	
Activités infirmières	19	26,3		73,7		10,5		89,5	
Activités psychothérapeutiques	19	36,8		63,2		47,4		52,6	
Coordinateur de la médiation interculturelle	19	0		94,7*		36,8		63,2	
Médiation interculturelle	19	0		100		36,8		63,2	

Fonction d'ombudsman	19	5,3	94,7	31,6	68,4				
Gestion administrative des patients	19	68,4*	26,3*	52,6	47,4				
Service social du personnel	19	10,5	89,5	52,6	47,4				
Assistance morale, religieuse et philosophique	19	5,3	94,7	5,3	94,7				
Autres activités en lien avec l'institution	19	31,6	68,4	36,8	63,2				
	<b>N=</b>	Je trouve cette activité importante	Je ne trouve pas cette activité importante	Je veux effectuer cette activité	Je ne veux pas effectuer cette activité	Je sais effectuer cette activité	Je ne sais pas effectuer cette activité	Je peux effectuer cette activité	Je ne peux pas effectuer cette activité
<b>ACTIVITÉS QUI NE SONT PAS EN LIEN AVEC LE TRAVAIL SOCIAL</b>									
Activités de chef de service	19	94,7	5,3	21,1	78,9	21,1	78,9	10,5	89,5
Activités infirmières	19	89,5	10,5	26,3	73,7	31,6	68,4	26,3	73,7
Activités psychothérapeutiques	19	100	0	57,9	42,1	52,6	47,4	47,4	52,6
Coordinateur de la médiation interculturelle	19	84,2	15,8	10,5	89,5	5,3	94,7	5,3	94,7
Médiation interculturelle	19	78,9	21,1	10,5	89,5	5,3	94,7	5,3	94,7
Fonction d'ombudsman	19	78,9	21,1	10,5	89,5	5,3	94,7	10,5	89,5
Gestion administrative des patients	19	94,7	5,3	63,2	36,8	84,2	15,8	84,2	15,8
Service social du personnel	19	94,7	5,3	26,3	73,7	31,6	68,4	21,1	78,9
Assistance morale, religieuse et philosophique	19	84,2	15,8	5,3	94,7	15,8	84,2	10,5	89,5
Autres activités en lien avec l'institution	19	84,2	15,8	42,1	57,9	42,1	57,9	47,4	52,6

\*Valeur manquante

**Tableau 51: Comparaison de l'importance selon la taille des hôpitaux francophones**

	Petit						Grand						
	N=	Méd	Q1	Q3	Moy	ET	N=	Méd	Q1	Q3	Moy	ET	P-value*
<b>Interventions psychosociales</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>9,7</b>	<b>3,18</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>9,7</b>	<b>3,67</b>	<b>P=0,770</b>
Entretien de soutien	14	4	3	4,25	3,9	0,77	23	4	3	5	3,6	1,20	P=0,601
Accompagnement	14	4	3,75	5	4,0	1,11	23	4	3	5	3,8	1,20	P=0,635
Prise en charge	14	3,5	2,75	5	3,6	1,51	23	4	3	4	3,5	1,04	P=0,720
Interventions de crise	14	2	1	2	1,8	0,89	23	2	1	4	2,3	1,48	P=0,549
Médiation	14	2	1	2	1,8	0,70	23	2	1	2	1,8	0,98	P=0,825
<b>Enquêtes et rapports</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>7,1</b>	<b>3,07</b>	<b>21</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>8,0</b>	<b>2,71</b>	<b>P=0,391</b>
Anamnèse psychosociale et exploration sociale	13	5	5	5	4,9	0,28	23	5	5	5	4,7	0,88	P=0,411
Faire un rapport écrit	13	3	2	4	2,7	1,11	23	3	2	4	2,8	1,03	P=0,731
Gestion du dossier	13	3	2,5	4	3,2	0,90	23	3	2	4	3,0	0,93	P=0,820
Visites à domicile	13	3	2	4	2,8	1,09	23	3	2	4	2,8	1,19	P=0,973
Enregistrement	13	1	1	2	1,5	0,88	23	1	1	2	1,6	1,12	P=0,887
<b>Coordination de soins</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>8,3</b>	<b>3,31</b>	<b>21</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>8,8</b>	<b>2,90</b>	<b>P=0,709</b>
Identifier des patients prioritaires	13	6	2	9	5,5	3,48	22	4	2	9	5,3	3,44	P=0,986
Donner une	13	5	4	8	6,0	2,31	22	6,5	2	8	5,4	2,81	P=0,375
Orienter le patient	13	5	3	6	4,5	1,94	22	3	2	6	4,1	2,32	P=0,445
Collaborer avec les	13	6	5,5	7	6,0	1,08	22	6,5	5	8	6,4	1,50	P=0,431
Coordonner des aides	13	5	4,5	6	5,5	1,51	22	6	3	6,5	5,5	2,09	P=0,958
Faire appel au réseau social (aide informelle)	13	5	3	6,5	5,1	1,98	22	5	3	7	4,9	2,03	P=0,756
Mettre en place d'autres aides et	13	5	2,5	7,5	5,2	2,61	22	6	4	7	5,5	2,02	P=0,743
Effectuer et accompagner le	13	8	2	9	5,9	3,35	22	5	3	7,5	5,5	2,52	P=0,678
Assurer la fonction de	13	1	1	2	1,4	0,65	22	1	1	3,25	2,4	2,34	P=0,408
<b>Aide matérielle</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>5,3</b>	<b>3,50</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>3,5</b>	<b>7</b>	<b>5,3</b>	<b>2,22</b>	<b>P=0,796</b>
<b>Aide sociale et administrative</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>8,9</b>	<b>2,84</b>	<b>21</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>9,0</b>	<b>3,00</b>	<b>P=0,974</b>
Donner une	14	5	3	6	4,4	1,70	23	5	2	6	4,2	1,78	P=0,625
Orienter le patient	14	3	2	5	3,4	1,28	23	2	2	3	2,7	1,18	P=0,158
Collaborer avec les	14	5	4	5	4,7	0,83	23	4	4	5	4,3	1,07	P=0,307
Coordonner des aides	14	3,5	2,75	4	3,4	1,09	23	4	2	4	3,3	1,46	P=0,923
Effectuer et accompagner le	14	4,5	2	6	4,0	1,80	23	5	3	6	4,5	1,59	P=0,354
Assurer la fonction de	14	1	1	1	1,1	0,27	23	1	1	3	1,9	1,53	P=0,074
<b>Aide financière et administrative</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>8,1</b>	<b>2,30</b>	<b>21</b>	<b>8</b>	<b>5,5</b>	<b>9,5</b>	<b>7,4</b>	<b>2,80</b>	<b>P=0,661</b>
Donner une	14	6	3	6	4,6	1,74	22	4	2	6	3,9	1,87	P=0,223
Orienter le patient	14	2,5	1,75	4	2,8	1,42	22	3	2	4	3,0	1,17	P=0,653
Collaborer avec les	14	4,5	3,75	5	4,4	1,15	22	5	4	5	4,6	0,95	P=0,508
Coordonner des aides	14	3,5	2,75	4,25	3,5	1,09	22	3,5	2	5	3,4	1,53	P=0,816

Effectuer et accompagner le	14	4	2	6	3,9	1,88	22	4,5	2,75	6	4,2	1,66	P=0,548
Assurer la fonction de	14	1	1	2	1,9	1,41	22	1	1	3	1,9	1,49	P=0,734
<b>Aide juridique et administrative</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>7,4</b>	<b>1,50</b>	<b>21</b>	<b>7</b>	<b>5,5</b>	<b>9</b>	<b>7,0</b>	<b>2,18</b>	<b>P=0,987</b>
Donner une	13	6	3	6	4,7	1,70	23	4	2	6	4,2	1,92	P=0,452
Orienter le patient	13	3	2	4,5	3,2	1,30	23	3	2	4	2,7	1,18	P=0,263
Collaborer avec les	13	4	3	5	4,1	1,32	23	5	4	5	4,4	1,23	P=0,494
Coordonner des aides	13	3	2	4	3,2	1,30	23	3	2	5	3,4	1,38	P=0,623
Effectuer et accompagner le	13	4	3	6	4,2	1,69	23	5	3	6	4,2	1,54	P=0,960
Assurer la fonction de	13	1	1	2	1,5	1,13	23	1	1	3	2,0	1,66	P=0,569
<b>Prévention</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>5,9</b>	<b>3,40</b>	<b>21</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>7,5</b>	<b>5,4</b>	<b>2,91</b>	<b>P=0,747</b>
Donner une	14	4	2	4	3,1	1,17	23	3	2	4	2,9	1,20	P=0,564
Orienter le patient	14	2,5	2	3	2,5	0,76	23	3	2	3	2,8	0,80	P=0,287
Collaborer avec les	14	3	2	4	3,1	0,83	23	3	2	4	3,0	0,80	P=0,790
Assurer la fonction de	14	1	1	1,25	1,3	0,61	23	1	1	1	1,3	0,70	P=1
Défense des intérêts	15	4	3	5	4,9	3,11	21	5	3,5	7,5	5,4	2,62	P=0,437
Défense des intérêts individuels	15	2	1	2	1,7	0,46	24	2	2	2	1,8	0,38	P=0,458
Défense des intérêts collectifs	15	1	1	2	1,3	0,46	24	1	1	1	1,2	0,38	P=0,458
<b>Signalement</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2,9</b>	<b>2,17</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>3,7</b>	<b>3,15</b>	<b>P=0,622</b>
Signalement interne	14	2	2	2	1,9	0,27	23	2	2	2	1,9	0,34	P=0,580
Signalement externe	14	1	1	1	1,1	0,27	23	1	1	1	1,1	0,34	P=0,580
<b>Développement de compétences</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>5,6</b>	<b>2,17</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>3,5</b>	<b>7,5</b>	<b>5,4</b>	<b>2,50</b>	<b>P=0,746</b>
Suivre une formation	13	5	4	6	4,9	1,21	23	4	3	5	4,0	1,58	P=0,146
Dispenser une	13	1	1	2	1,5	0,66	23	1	1	2	2,0	1,54	P=0,450
Donner/recevoir des conseils, accompagner des professionnels/se	13	5	4	5	4,5	0,88	23	4	4	5	4,3	1,18	P=0,591
Réfléchir à propos de ses propres interventions	13	5	4,5	6	5,2	0,99	23	6	5	6	5,3	1,10	P=0,588
Planifier le	13	2	2	3	2,5	0,97	23	3	2	4	2,7	1,26	P=0,610
Contribuer à la formation des	13	2	1,5	3,5	2,5	1,27	23	3	2	3	2,7	1,15	P=0,670
<b>Autres activités qui ne sont pas en lien avec le patient</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>3,9</b>	<b>3,58</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3,5</b>	<b>3,0</b>	<b>3,26</b>	<b>P=0,432</b>
Concertation non liée au patient	14	3,5	2	5	3,6	1,70	23	4	3	5	4,0	1,71	P=0,435
Contribution au développement de la	14	3,5	1,75	5	3,4	1,74	23	2	1	4	2,7	1,61	P=0,184
Définition et justification de la profession et de ses	14	3,5	1,75	5	3,4	1,74	23	4	3	5	4,2	1,44	P=0,155
Participation à cette recherche	14	3	2	4	2,7	1,07	23	3	2	5	3,2	1,83	P=0,609
Participation à d'autres projets et recherches	14	2	1	4	2,5	1,45	23	2	2	3	2,5	1,24	P=0,808
Activités liées à l'organisation et au service	14	6	5	6	5,4	0,94	23	5	3	6	4,4	1,50	P=0,039

\*On parle de différence statistiquement significative lorsque la p-valeur est inférieure ou égale à 0,05.

\*\* Les activités génériques sont en gras

**\*Tableau 52a:Aperçu général de l'importance pour les petits hôpitaux francophones (pourcentage)**

	N=	Je trouve cette activité importante	Je ne trouve pas cette activité importante	Je veux effectuer cette activité	Je ne veux pas effectuer cette activité	Je sais effectuer cette activité	Je ne sais pas effectuer cette activité	Je peux effectuer cette activité	Je ne peux pas effectuer cette activité
<b>ACTIVITES LIEES AU PATIENT</b>									
<b><i>Interventions psychosociales</i></b>	15	100	0	86,7	13,3	86,7	13,3	86,7	13,3
Entretien de soutien	15	100	0	100	0	93,3	6,7	93,3	6,7
Accompagnement	15	100	0	93,3	6,7	93,3	6,7	100	0
Prise en charge	15	93,3	6,7	86,7	13,3	93,3	6,7	86,7	13,3
Interventions de crise à l'hôpital	15	73,3	26,7	53,3	46,7	80	20	66,7	33,3
Médiation	15	86,7	13,3	60	40	80	20	60	40
<b><i>Enquêtes et rapports</i></b>	15	86,7	13,3	80	20	100	0	100	0
Anamnèse psychosociale et exploration sociale	15	100	0	93,3	6,7	93,3	6,7	100	0
Faire un rapport écrit	15	86,7	13,3	86,7	13,3	100	0	100	0
Gestion du dossier social	15	100	0	93,3	6,7	93,3	6,7	100	0
Visites à l'extérieur	15	93,3	6,7	80	20	80	20	93,3	6,7
Enregistrement (rapports/dossiers internes + RPM)	15	73,3	26,7	53,3	46,7	80	20	80	20
<b><i>Coordination de soins</i></b>	15	100	0	93,3	6,7	93,3	6,7	93,3	6,7
Identifier des patients prioritaires	15	80	20	60	40	66,7	33,3	66,7	33,3
Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé	15	100	0	93,3	6,7	100	0	93,3	6,7
Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	15	100	0	93,3	6,7	100	0	93,3	6,7
Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient	15	100	0	93,3	6,7	93,3	6,7	100	0



Coordonner des aides et des services pour le patient	15	100	0	93,3	6,7	93,3	6,7	100	0
Faire appel au réseau social (aide informelle)	15	100	0	93,3	6,7	93,3	6,7	100	0
Mettre en place d'autres aides et services pour le patient (aide formelle)	15	100	0	93,3	6,7	93,3	6,7	93,3*	0
Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives	15	93,3	6,7	93,3	6,7	93,3	6,7	100	0
Assurer la fonction de médiation	15	86,7	13,3	73,3	26,7	66,7	33,3	66,7	33,3
<b>Aide matérielle</b>	15	80	20	66,7	33,3	80	20	80	20
<b>Aide sociale et administrative</b>	15	93,3	6,7	86,7	13,3	93,3	6,7	100	0
Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé	15	93,3	6,7	86,7	13,3	93,3	6,7	100	0
Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	15	93,3	6,7	86,7	13,3	93,3	6,7	100	0
Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient	15	100	0	93,3	6,7	93,3	6,7	100	0
Coordonner des aides et des services pour le patient	15	100	0	86,7	13,3	86,7	13,3	93,3	6,7
Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives	15	100	0	86,7	13,3	86,7	13,3	100	0
Assurer la fonction de médiation	15	80	20	66,7	33,3	66,7	33,3	73,3	26,7
<b>Aide financière et administrative</b>	15	100	0	80	20	93,3	6,7	86,7	13,3
Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé	15	93,3	6,7	80	20	86,7	13,3	80	20
Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	15	100	0	86,7	13,3	93,3	6,7	93,3	6,7
Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient	15	93,3	6,7	80	20	86,7	13,3	86,7	13,3
Coordonner des aides et des services pour le patient	15	86,7	13,3	73,3	26,7	80	20	80	20
Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives	15	80	20	73,3	26,7	80	20	86,7	13,3

Assurer la fonction de médiation	15	66,7	33,3	60	40	66,7	33,3	73,3	26,7
<b>Aide juridique et administrative</b>	15	93,3	6,7	80	20	93,3	6,7	100	0
Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé	15	86,7	13,3	73,3	26,7	86,7	13,3	93,3	6,7
Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	15	100	0	80	20	93,3	6,7	86,7*	6,7*
Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient	15	100	0	86,7	13,3	93,3	6,7	93,3	6,7
Coordonner des aides et des services pour le patient	15	100	0	80	20	80	20	93,3	6,7
Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives	15	93,3	6,7	86,7	13,3	93,3	6,7	100	0
Assurer la fonction de médiation	15	66,7	33,3	53,3	46,7	60	40	66,7	33,3
<b>Prévention</b>	15	86,7*	6,7*	66,7*	26,7*	80*	13,3*	80**	6,7**
Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé	15	93,3	6,7	73,3	26,7	80	20	93,3	6,7
Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	15	100	0	86,7	13,3	93,3	6,7	100	0
Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient	15	100	0	93,3	6,7	100	0	93,3	6,7
Assurer la fonction de médiation	15	73,3	26,7	66,7	33,3	80	20	73,3	26,7
<b>Défense des intérêts</b>	15	86,7	13,3	66,7	33,3	73,3	26,7	86,7	13,3
Défense des intérêts individuels	15	86,7	13,3	80	20	86,7	13,3	86,7	13,3
Défense des intérêts collectifs	15	73,3	26,7	53,3	46,7	53,3	46,7	66,7	33,3
<b>Signalement</b>	15	73,3	26,7	66,7	33,3	73,3	26,7	80	20
Signalement interne	15	86,7	13,3	73,3	26,7	73,3	26,7	86,7	13,3
Signalement externe	15	80	20	60	40	60	40	86,7	13,3
<b>ACTIVITES QUI NE SONT PAS EN LIEN AVEC LE PATIENT</b>									
<b>Développement de compétences</b>	15	93,3	6,7	86,7	13,3	80	20	80	20

Suivre une formation	15	100	0	100	0	86,7*	6,7*	86,7	13,3	
Dispenser une formation	15	80	20	26,7	73,3	26,7	73,3	40*	53,3*	
Donner/recevoir des conseils, accompagner des professionnels/se faire accompagner	15	86,7	13,3	86,7	13,3	86,7	13,3	86,7	13,3	
Réfléchir à propos de ses propres interventions	15	100	0	100	0	86,7	13,3	80	20	
Planifier le développement de compétences	15	86,7	13,3	73,3	26,7	66,7	33,3	53,3	46,7	
Contribuer à la formation des étudiants (stages, travaux scolaires)	15	100	0	73,3	26,7	93,3	6,7	80	20	
<b>Autres activités qui ne sont pas en lien avec le patient</b>	15	80	20	66,7	33,3	86,7	13,3	80	20	
Concertation non liée au patient	15	80	20	73,3	26,7	86,7	13,3	93,3	6,7	
Contribution au développement de la politique	15	80	20	53,3	46,7	60*	33,3*	66,7*	26,7*	
Définition et justification de la profession et de ses compétences	15	93,3	6,7	66,7	33,3	66,7*	26,7*	66,7	26,7*	
Participation à cette recherche	15	73,3	26,7	53,3	46,7	93,3	6,7	93,3	6,7	
Participation à d'autres projets et recherches	15	86,7	13,3	66,7	33,3	86,7	13,3	93,3	6,7	
Activités liées à l'organisation et au service	15	93,3	6,7	86,7	13,3	73,3	26,7	93,3	6,7	
	<b>N=</b>	J'effectue cette activité		Je n'effectue pas cette activité		Je trouve important que cette activité soit effectuée par un travailleur social		Je ne trouve pas important que cette activité soit effectuée par un travailleur social		
<b>ACTIVITÉS QUI NE SONT PAS EN LIEN AVEC LE TRAVAIL SOCIAL</b>										
Activités de chef de service	15	13,3		86,7		73,3		26,7		
Activités infirmières	15	33,3		66,7		13,3		86,7		
Activités psychothérapeutiques	15	46,7		53,3		53,3		46,7		
Coordinateur de la médiation interculturelle	15	0		93,3*		40		60		

Médiation interculturelle	15	0	100	40	60				
Fonction d'ombudsman	15	0	100	33,3	66,7				
Gestion administrative des patients	15	60*	33,3*	40	60				
Service social du personnel	15	13,3	86,7	53,3	46,7				
Assistance morale, religieuse et philosophique	15	6,7	93,3	6,7	93,3				
Autres activités en lien avec l'institution	15	40	60	46,7	53,3				
	N=	Je trouve cette activité importante	Je ne trouve pas cette activité importante	Je veux effectuer cette activité	Je ne veux pas effectuer cette activité	Je sais effectuer cette activité	Je ne sais pas effectuer cette activité	Je peux effectuer cette activité	Je ne peux pas effectuer cette activité
<b>ACTIVITÉS QUI NE SONT PAS EN LIEN AVEC LE TRAVAIL SOCIAL</b>									
Activités de chef de service	15	93,3	6,7	20	80	20	80	13,3	86,7
Activités infirmières	15	86,7	13,3	33,3	66,7	40	60	33,3	66,7
Activités psychothérapeutiques	15	100	0	66,7	33,3	60	40	53,3	46,7
Coordinateur de la médiation interculturelle	15	80	20	6,7	93,3	6,7	93,3	6,7	93,3
Médiation interculturelle	15	80	20	6,7	93,3	6,7	93,3	6,7	93,3
Fonction d'ombudsman	15	80	20	6,7	93,3	0	100	6,7	93,3
Gestion administrative des patients	15	93,3	6,7	53,3	46,7	80	20	80	20
Service social du personnel	15	93,3	6,7	20	80	26,7	73,3	26,7	73,3
Assistance morale, religieuse et philosophique	15	80	20	6,7	93,3	20	80	6,7	93,3
Autres activités en lien avec l'institution	15	93,3	6,7	53,3	46,7	53,3	46,7	53,3	46,7

\*Valeur manquante

Tableau 52b: Aperçu général de l'importance pour les grands hôpitaux francophones (pourcentages)

	N=	Je trouve cette activité importante	Je ne trouve pas cette activité importante	Je veux effectuer cette activité	Je ne veux pas effectuer cette activité	Je sais effectuer cette activité	Je ne sais pas effectuer cette activité	Je peux effectuer cette activité	Je ne peux pas effectuer cette activité
<b>ACTIVITES LIEES AU PATIENT</b>									
<b>Interventions psychosociales</b>	27	100	0	100	0	100	0	88,9	11,1
Entretien de soutien	27	100	0	96,3	3,7	96,3	3,7	85,2	14,8
Accompagnement	27	100	0	92,6	7,4	92,6	7,4	85,2	14,8
Prise en charge	27	100	0	100	0	96,3	3,7	88,9	11,1
Interventions de crise à l'hôpital	27	81,5	18,5	74,1	25,9	74,1	25,9	59,3	40,7
Médiation	27	96,3	3,7	77,8	22,2	85,2	14,8	70,4	29,6
<b>Enquêtes et rapports</b>	27	96,3	3,7	100	0	96,3	3,7	92,6	7,4
Anamnèse psychosociale et exploration sociale	27	100	0	100	0	85,2	14,8	88,9	11,1
Faire un rapport écrit	27	96,3	3,7	100	0	92,6	7,4	92,6	7,4
Gestion du dossier social	27	96,3	3,7	100	0	92,6	7,4	88,9	11,1
Visites à l'extérieur	27	96,3	3,7	92,6	7,4	81,5	18,5	77,8	22,2
Enregistrement (rapports/dossiers internes + RPM)	27	70,4	29,6	70,4	29,6	77,8	22,2	77,8	22,2
<b>Coordination de soins</b>	27	96,3	3,7	88,9	11,1	92,6	7,4	81,5	18,5
Identifier des patients prioritaires	27	92,6	7,4	77,8	22,2	77,8	22,2	66,7	33,3
Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé	27	100	0	96,3	3,7	96,3	3,7	85,2	14,8
Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	27	100	0	100	0	100	0	85,2	14,8
Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient	27	100	0	100	0	100	0	88,9	11,1
Coordonner des aides et des services pour le patient	27	92,6	7,4	88,9	11,1	81,5	18,5	74,1	25,9

Faire appel au réseau social (aide informelle)	27	100	0	88,9	11,1	88,9	11,1	77,8	22,2
Mettre en place d'autres aides et services pour le patient (aide formelle)	27	100	0	100	0	96,3	3,7	88,9	11,1
Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives	27	100	0	92,6	7,4	92,6	7,4	85,2	14,8
Assurer la fonction de médiation	27	85,2	14,8	77,8	22,2	77,8	22,2	66,7	33,3
<b>Aide matérielle</b>	27	88,9	11,1	66,7	33,3	70,4	29,6	59,3	40,7
<b>Aide sociale et administrative</b>	27	100	0	100	0	100	0	88,9	11,1
Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé	27	100	0	100	0	100	0	88,9	11,1
Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	27	100	0	100	0	96,3	3,7	88,9	11,1
Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient	27	96,3*	0	96,3*	0	92,6*	3,7*	85,2*	11,1*
Coordonner des aides et des services pour le patient	27	92,6	7,4	88,9	11,1	81,5	18,5	77,8	22,2
Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives	27	100	0	96,3	3,7	92,6	7,4	85,2	14,8
Assurer la fonction de médiation	27	88,9	11,1	74,1	25,9	74,1	25,9	70,4	29,6
<b>Aide financière et administrative</b>	27	100	0	96,3	3,7	88,9	11,1	77,8	22,2
Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé	27	100	0	100	0	92,6	7,4	85,2	14,8
Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	27	100	0	100	0	96,3	3,7	88,9	11,1
Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient	27	100	0	100	0	96,3	3,7	88,9	11,1
Coordonner des aides et des services pour le patient	27	88,9	11,1	88,9	11,1	88,9	11,1	77,8	22,2
Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives	27	100	0	92,6	7,4	92,6	7,4	81,5	18,5
Assurer la fonction de médiation	27	92,6	7,4	70,4	29,6	70,4	29,6	59,3	40,7

<b>Aide juridique et administrative</b>	27	100	0	85,2	14,8	77,8	22,2	70,4	29,6
Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé	27	100	0	88,9	11,1	88,9	11,1	77,8	22,2
Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	27	100	0	96,3	3,7	96,3	3,7	88,9	11,1
Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient	27	100	0	100	0	92,6	7,4	88,9	11,1
Coordonner des aides et des services pour le patient	27	96,3	3,7	85,2	14,8	77,8	22,2	81,5	18,5
Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives	27	100	0	88,9	11,1	88,9	11,1	81,5	18,5
Assurer la fonction de médiation	27	81,5	18,5	66,7	33,3	51,9	48,1	59,3	40,7
<b>Prévention</b>	27	88,9	11,1	77,8	22,2	66,7	33,3	63	37
Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé	27	88,9	11,1	81,5	18,5	74,1	25,9	70,4	29,6
Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	27	96,3	3,7	96,3	3,7	81,5	18,5	74,1	25,9
Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient	27	92,6	7,4	88,9	11,1	85,2	14,8	81,5	18,5
Assurer la fonction de médiation	27	85,2	14,8	70,4	29,6	63	37	66,7	33,3
<b>Défense des intérêts</b>	27	96,3	3,7	85,2	14,8	77,8	22,2	74,1	25,9
Défense des intérêts individuels	27	92,6	7,4	88,9	11,1	77,8	22,2	74,1	25,9
Défense des intérêts collectifs	27	85,2	14,8	55,6	44,4	48,1	51,9	44,4	55,6
<b>Signalement</b>	27	96,3	3,7	70,4	29,6	63	37	55,6	44,4
Signalement interne	27	92,6	7,4	74,1	25,9	70,4	29,6	59,3	40,7
Signalement externe	27	77,8	22,2	59,3	40,7	48,1	51,9	40,7	59,3
<b>ACTIVITES QUI NE SONT PAS EN LIEN AVEC LE PATIENT</b>									
<b>Développement de compétences</b>	27	100	0	100	0	70,4	29,6	70,4	29,6
Suivre une formation	27	96,3	3,7	96,3	3,7	66,7	33,3	59,3*	37*

Dispenser une formation	27	55,6	44,4	37	63	29,6	70,4	29,6	70,4
Donner/recevoir des conseils, accompagner des professionnels/se faire accompagner	27	96,3	3,7	96,3	3,7	85,2	14,8	70,4	29,6
Réfléchir à propos de ses propres interventions	27	100	0	100	0	88,9	11,1	77,8	22,2
Planifier le développement de compétences	27	88,9	11,1	88,9	11,1	70,4	29,6	59,3	40,7
Contribuer à la formation des étudiants (stages, travaux scolaires)	27	96,3	3,7	77,8	22,2	77,8	22,2	77,8	22,2
<b>Autres activités qui ne sont pas en lien avec le patient</b>	27	88,9	11,1	70,4	29,6	63	37	63	37
Concertation non liée au patient	27	92,6	7,4	81,5	18,5	63	37	66,7	33,3
Contribution au développement de la politique	27	81,5	18,5	40,7	59,3	37	63	33,3	66,7
Définition et justification de la profession et de ses compétences	27	100	0	85,2	14,8	77,8	22,2	70,4	29,6
Participation à cette recherche	27	74,1	25,9	77,8	22,2	81,5	18,5	88,9	11,1
Participation à d'autres projets et recherches	27	81,5	18,5	66,7	33,3	66,7	33,3	70,4	29,6
Activités liées à l'organisation et au service	27	100	0	88,9	11,1	85,2	14,8	70,4	29,6
	<b>N=</b>	<b>J'effectue cette activité</b>		<b>Je n'effectue pas cette activité</b>		<b>Je trouve important que cette activité soit effectuée par un travailleur social</b>		<b>Je ne trouve pas important que cette activité soit effectuée par un travailleur social</b>	
<b>ACTIVITÉS QUI NE SONT PAS EN LIEN AVEC LE TRAVAIL SOCIAL</b>									
Activités de chef de service	27	7,4		92,6		85,2*		11,1*	
Activités infirmières	27	0		100		0		96,3*	
Activités psychothérapeutiques	27	22,2		77,8		48,1*		48,1*	
Coordinateur de la médiation interculturelle	27	0		100		29,6*		66,7*	
Médiation interculturelle	27	0		100		29,6*		66,7*	



Fonction d'ombudsman	27	7,4	92,6	29,6*	66,7*				
Gestion administrative des patients	27	33,3	66,7	37*	59,3*				
Service social du personnel	27	3,7	96,3	66,7*	29,6*				
Assistance morale, religieuse et philosophique	27	0	100	0	96,3*				
Autres activités en lien avec l'institution	27	48,1	51,9	37*	59,3*				
	N=	Je trouve cette activité importante	Je ne trouve pas cette activité importante	Je veux effectuer cette activité	Je ne veux pas effectuer cette activité	Je sais effectuer cette activité	Je ne sais pas effectuer cette activité	Je peux effectuer cette activité	Je ne peux pas effectuer cette activité
<b>ACTIVITÉS QUI NE SONT PAS EN LIEN AVEC LE TRAVAIL SOCIAL</b>									
Activités de chef de service	27	96,3*	0	14,8*	81,5*	25,9*	70,4*	7,4*	88,9*
Activités infirmières	27	92,6*	3,7*	0	96,3*	0	96,3*	0	96,3*
Activités psychothérapeutiques	27	96,3*	0	37*	59,3*	33,3*	63*	29,6*	66,7*
Coordinateur de la médiation interculturelle	27	88,9*	7,4*	3,7*	92,6*	0	96,3*	3,7*	92,6*
Médiation interculturelle	27	88,9*	7,4*	3,7*	92,6*	0	96,3*	0	96,3*
Fonction d'ombudsman	27	77,8*	18,5*	11,1*	85,2*	11,1*	85,2*	18,5*	77,8*
Gestion administrative des patients	27	88,9*	7,4*	33,3*	63*	40,7*	55,6*	33,3*	63*
Service social du personnel	27	92,6*	3,7*	18,5*	77,8*	29,6*	66,7*	7,4*	88,9*
Assistance morale, religieuse et philosophique	27	88,9*	7,4*	0	96,3*	0	96,3*	3,7*	92,6*
Autres activités en lien avec l'institution	27	77,8*	18,5*	33,3*	63*	29,6*	66,7*	25,9*	70,4*

Une valeur manquante

## **Annexe 14**

**Marche à suivre pour l'encodage de la fréquence et la durée des activités du travail social**

**Tableau de bord**

# Informations complémentaires et marche à suivre pour l'encodage de la fréquence et la durée des activités du travail social en hôpital psychiatrique

**Objet** Encodage de la fréquence et de la durée des activités génériques effectuées sur une période de dix jours.

**Objectif** Cette opération permet à l'équipe de recherche d'obtenir la fréquence et le temps investi pour les différentes activités. Quelles sont les activités qui sont réalisées le plus souvent ? Combien de temps le travailleur social consacre-t-il à telle ou telle activité ? S'agit-il des activités liées au patient ou non ?

Les résultats de ce questionnaire seront d'abord comparés aux résultats obtenus par le questionnaire « Importance » (Les activités que les travailleurs sociaux estiment prioritaires sont-elles aussi celles pour lesquelles ils consacrent beaucoup de temps ? etc.) puis par les résultats du dernier questionnaire qui évaluera les facteurs influençant le travail social.

**Cible** Tous les travailleurs sociaux participant à l'étude.

**Période** Du mercredi 13 mars au mardi 26 mars inclus. L'équipe de recherche souhaite que chaque participant complète le formulaire informatisé à la fin de sa journée de travail ou au plus tard le lendemain avant midi.

**Matériel** L'équipe de recherche recommande aux travailleurs sociaux participant d'avoir à portée de main :

- Le **manuel des activités génériques et spécifiques du travail social à l'hôpital** afin d'encoder la fréquence et la durée de l'activité telle que décrite dans le « **MANUEL Pour la classification des activités du travail social à l'hôpital** ».
- Le **Tableau de bord**, document en Excel, que les travailleurs sociaux peuvent imprimer chaque jour et le compléter s'ils le souhaitent après chaque activité réalisée. Ce document a comme objectif principal d'être l'aide mémoire de la journée. Si un travailleur social omet de compléter le formulaire électronique, son tableau de bord complété est une garantie.
- Le **lien informatisé vers le formulaire électronique**. Ce formulaire, comme précisé ci-dessus, doit être complété **à la fin de chaque journée** sur la période des dix jours. Les données récoltées au moyen de ce formulaire permettront d'avoir une vue d'ensemble de la fréquence et la durée des activités du travail social.



**En pratique** Le travailleur social est invité à mentionner **chaque jour** le nombre de fois qu'il effectue une activité spécifique (fréquence) et le temps consacré à celle-ci, exprimée en minutes (durée).

**Remarques : le travailleur social veillera à ne pas inverser la fréquence et la durée lors de l'encodage (480 dans la case fréquence et 2 dans la case durée). Il veillera également à encoder une fréquence et une durée lorsqu'il effectue une activité (pas de fréquence sans durée)**

**Le tableau de bord** permet d'indiquer les minutes et le nombre de fois qu'un travailleur social effectue une activité.

**A la fin de la journée, il suffit de compter les minutes et les fréquences des activités réalisées et d'encoder les totaux dans le formulaire électronique.** Il ne faut rien encoder dans les cases fréquence/durée des activités qui ne sont pas effectuées.

Exemple tableau de bord complété :

<b>Hôpital :</b> CHU		<b>Début:</b> 8h	<b>Temps plein</b>	<b>Heures supplémentaires (min) : 0</b>											
<b>Répondant :</b> Sam		<b>Fin:</b> 16h	<b>Indiquez le nombre (fréquence) de minutes chaque fois que vous prestez l'activité</b>												
	Mercredi 13	<b>Fréquences</b>	<b>Durée</b>												
A	<b>ACTIVITES LIEES AU PATIENT</b>														
A1	<b>Interventions psychosociales</b>														
A1a	Entretien de soutien	3	15 + 25 + 10 = 50 min												
A1b	Accompagnement		+ + + + + + + + + + + + + + =												
A1c	Prise en charge	1	12 + + + + + + + + + + + + + + =												
A1d	Interventions de crise à l'hôpital		+ + + + + + + + + + + + + + =												
A1e	Médiation		+ + + + + + + + + + + + + + =												

Exemple d'encodage dans le formulaire informatisé :

**A. ACTIVITES LIEES AU PATIENT**

A1. Interventions psychosociales

	Fréquence totale	Durée totale (min)
<b>A1a. Entretien de soutien</b>	<input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="45"/>
<b>A1b. Accompagnement</b>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="20"/>
<b>A1c. Prise en charge</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>A1d. Interventions de crise à l'hôpital</b>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>A1e. Médiation</b>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="20"/>

Le formulaire est accessible via un lien électronique. Soit le travailleur social clique sur ce lien qui ouvre le formulaire, soit il effectue un copier / coller du lien dans son navigateur Internet (de préférence Google Chrome ou Mozilla Firefox).

Chaque participant complète obligatoirement les champs « Nom » (nécessaire au suivi des formulaires avant anonymisation), « hôpital », « date », « début de la journée de travail », « fin de la journée de travail », « heures supplémentaires (exprimées en minutes) » et « le régime de travail ».

Le travailleur social peut également indiquer une absence pour maladie (journée complète) ou s'il a dû quitter plus tôt son travail également pour maladie.

**Les congés (récupération, congés paternité/maternité, etc.) doivent être encodés dans l'activité spécifique B2i Congés. S'il s'agit d'un jour fixe de congé pour les régimes de travail à mi-temps ou partiel, le travailleur social sera dispensé d'encodage pour ce jour-là.**

Les pauses repas seront codées en B2h Temps réservé à soi

Si le travailleur social est en congé pour une longue durée, veuillez le communiquer à l'équipe de recherche ([sdelye@ulg.ac.be](mailto:sdelye@ulg.ac.be)) qui se chargera de l'encodage.

**Cliquer sur « Sauvegarder »** envoie automatiquement le formulaire complété à l'équipe de recherche.

**Il n'est cependant pas possible de sauvegarder le formulaire et d'y revenir plus tard.**

Si par mégarde un travailleur social s'aperçoit d'une erreur, **il convient de ne pas compléter un second formulaire mais d'en avvertir par mail l'équipe de recherche ([sdelye@ulg.ac.be](mailto:sdelye@ulg.ac.be)).**



- Avez-vous complété la date ?
- N'avez-vous pas inversé fréquence et durée ?
- Avez-vous complété une fréquence et une durée pour l'activité effectuée ?
- Avez-vous encodé le bon tableau de bord ?
- Avez-vous vérifié dans le manuel en cas de doute sur une activité ?

**N'hésitez pas à contacter l'équipe de recherche pour tout complément d'information (sdelye@ulg.ac.be, +32 (0)4 366 4486).**



A5b	Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
A5c	Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
A5d	Coordonner des aides et des services pour le patient	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
A5e	Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
A5f	Assurer la fonction de médiation	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
A6	Aide financière et administrative															
A6a	Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
A6b	Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
A6c	Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
A6d	Coordonner des aides et des services pour le patient	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
A6e	Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
A6f	Assurer la fonction de médiation	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
A7	Aide juridique et administrative															
A7a	Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
A7b	Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
A7c	Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
A7d	Coordonner des aides et des services pour le patient	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
A7e	Effectuer et accompagner le patient dans les démarches administratives	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
A7f	Assurer la fonction de médiation	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
A8	Prévention															
A8a	Donner une information, un renseignement ou un avis éclairé	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
A8b	Orienter le patient vers une autre institution de services d'aides et de soins	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
A8c	Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place pour le patient	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
A8d	Assurer la fonction de médiation	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
A9	Défense des intérêts															
A9a	Défense des intérêts individuels	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
A9b	Défense des intérêts collectifs	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
A10	Signalement															
A10a	Signalement interne	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
A10b	Signalement externe	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
B	ACTIVITES QUI NE SONT PAS EN LIEN AVEC LE PATIENT															





## **Annexe 15**

### **Tableaux des résultats complets de la fréquence et de la durée pour la région néerlandophone**

Tableau 55: Classement des activités spécifiques selon l'impart (partie néerlandophone)

	Rangorde	Totale impact (min)	Impact per dag (min)	Gemiddelde impact per dag per sociaal werker (min)	Totale frequentie	Frequentie per dag	Gemiddelde frequentie per dag per sociaal werker	Totale duur (min)	Duur per dag (min)	Gemiddelde duur per dag per sociaal werker (min)	Duur/frequentie (min per keer)
Zorgcoördinatie: Samenwerken ifv patiëntgebonden overleg	1	313249	31325	173	2936	294	2	101189	10119	56	34
Dossierbeheer	2	193008	19301	107	3575	358	2	43343	4334	24	12
Verplaatsingen	3	80355	8036	44	2069	207	1	24340	2434	13	12
Psychosociale ondersteuning	4	56360	5636	31	1409	141	0,8	22017	2202	12	16
Meewerken aan dit onderzoek	5	47836	4784	26	1674	167	0,9	23002	2300	13	14
Psychosociale begeleiding	6	46364	4636	26	975	98	0,5	20592	2059	11	21
Sociaal administratieve hulpverlening: Administratieve ondersteuning	7	43398	4340	24	1232	123	0,7	14830	1483	8	12
Organisatie en dienstgebonden activiteiten	8	42109	4211	23	968	97	0,5	18578	1858	10	19
Psychosociale anamnese en sociaal onderzoek	9	38756	3876	21	716	72	0,4	20769	2077	11	29
Niet patiëntgebonden overleg	10	37938	3794	21	548	55	0,3	28842	2884	16	53
Registreren	11	35875	3588	20	1193	119	0,7	11324	1132	6	9
Sociale verslaggeving	12	32932	3293	18	806	81	0,4	16626	1663	9	21
Deelname aan vorming	13	29974	2997	17	139	14	0,1	27964	2796	15	201
Financieel administratieve hulpverlening: Administratieve ondersteuning	14	25690	2569	14	821	82	0,5	9550	955	5	12
Sociaal administratieve hulpverlening: Samenwerken	15	22504	2250	12	758	76	0,4	9008	901	5	12
Sociaal administratieve hulpverlening: Geven van info	16	21012	2101	12	777	78	0,4	9652	965	5	12
Psychosociale behandeling	17	20036	2004	11	390	39	0,2	9251	925	5	24
Zorgcoördinatie: Geven van info	18	19130	1913	11	658	66	0,4	10131	1013	6	15
Zorgcoördinatie: coördineren	19	17213	1721	10	455	46	0,3	10140	1014	6	22
Zorgcoördinatie: administratieve ondersteuning	20	15830	1583	9	551	55	0,3	7511	751	4	14
Huisbezoek	21	14585	1459	8	174	17	0,1	11105	1111	6	64
Financieel administratieve hulpverlening: Samenwerken	22	13552	1355	7	545	55	0,3	6647	665	4	12
Begeleiden van studenten	23	12688	1269	7	271	27	0,1	7533	753	4	28

	Rangorde	Totale impact (min)	Impact per dag (min)	Gemiddelde impact per dag per sociaal werker (min)	Totale frequentie	Frequentie per dag	Gemiddelde frequentie per dag per sociaal werker	Totale duur (min)	Duur per dag (min)	Gemiddelde duur per dag per sociaal werker (min)	Duur/frequentie (min per keer)
Financieel administratieve hulpverlening: Geven van info	24	12451	1245	7	564	56	0,3	7157	716	4	13
Inschakelen van andere hulp- en dienstverlening	25	11392	1139	6	435	44	0,2	6214	621	3	14
Inschakelen van het sociaal netwerk	26	9050	905	5	339	34	0,2	5889	589	3	17
Meewerken aan het beleid	27	8502	850	5	122	12	0,1	7267	727	4	60
Juridisch administratieve hulpverlening: Samenwerken	28	8184	818	5	349	35	0,2	5113	511	3	15
Zorgcoördinatie: Doorverwijzen	29	7929	793	4	336	34	0,2	4740	474	3	14
Reflecteren	30	7510	751	4	234	23	0,1	6065	607	3	26
Juridisch administratieve hulpverlening: Geven van info	31	6339	634	4	339	34	0,2	4445	445	2	13
Crisisinterventie	32	5330	533	3	122	12	0,1	3055	306	2	25
Juridisch administratieve hulpverlening: Administratieve ondersteuning	33	4790	479	3	268	27	0,1	2939	294	2	11
Psychosociale bemiddeling	34	4550	455	3	170	17	0,09	2598	260	1	15
Consulteren, adviseren en coachen	35	4265	427	2	108	11	0,06	2568	257	1	24
Sociaal administratieve hulpverlening: Coördineren	36	4211	421	2	155	16	0,09	2012	201	1	13
Preventie: Geven van info	37	2888	289	2	84	8	0,05	2268	227	1	27
Meewerken aan ander project en onderzoek	38	2888	289	2	87	9	0,05	2531	253	1	29
Zelf geven van vorming	39	2642	264	1	37	4	0,02	2342	234	1	63
Sociaal administratieve hulpverlening: Doorverwijzen	40	2494	249	1	145	15	0,08	1466	147	0,8	10
Financieel administratieve hulpverlening: Coördineren	41	2122	212	1	119	12	0,07	1418	142	0,8	12
Juridisch administratieve hulpverlening: coördineren	42	1705	171	0,9	81	8	0,04	1453	145	0,8	18
Zorgcoördinatie: Bemiddelen	43	1644	164	0,9	84	8	0,05	1333	133	0,7	16
Financieel administratieve hulpverlening: Bemiddelen	44	1643	164	0,9	113	11	0,06	1173	117	0,6	10
Individuele belangenbehartiging	45	1546	155	0,9	89	9	0,05	1306	131	0,7	15

	Rangorde	Totale impact (min)	Impact per dag (min)	Gemiddelde impact per dag per sociaal werker (min)	Totale frequentie	Frequentie per dag	Gemiddelde frequentie per dag per sociaal werker	Totale duur (min)	Duur per dag (min)	Gemiddelde duur per dag per sociaal werker (min)	Duur/frequentie (min per keer)
Screenen van risicopatiënten	46	1510	151	0,8	59	6	0,03	990	99	0,5	17
Preventie: Samenwerken	47	1286	129	0,7	43	4	0,02	1051	105	0,6	24
Interne signalering	48	1191	119	0,7	51	5	0,03	894	89	0,5	18
Financieel administratieve hulpverlening: Doorverwijzen	49	1175	118	0,6	99	10	0,05	1040	104	0,6	11
Sociaal administratieve hulpverlening: Bemiddelen	50	1142	114	0,6	65	7	0,04	912	91	0,5	14
Juridisch administratieve hulpverlening: Bemiddelen	51	1041	104	0,6	51	5	0,03	926	93	0,5	18
Juridisch administratieve hulpverlening: Doorverwijzen	52	1020	102	0,6	80	8	0,04	785	79	0,4	10
Profileren	53	809	81	0,4	24	2	0,01	679	68	0,4	28
Collectieve belangenbehartiging	54	740	74	0,4	19	2	0,01	740	74	0,4	39
Plannen van competentie ontwikkeling	55	695	70	0,4	32	3	0,02	660	66	0,4	21
Preventie: Doorverwijzen	56	371	37	0,2	21	2	0,01	298	30	0,2	14
Externe signalering	57	370	37	0,2	20	2	0,01	310	31	0,2	16
Preventie: Bemiddelen	58	83	8	0,05	3	0,3	0,002	83	8	0,05	28

Tableau 59: Comparaison de l'impact temps en fonction du statut pour les hôpitaux néerlandophones

	Openbaar						Privaat						
	N=	Med	Q1	Q3	Gem	Sd	N=	Med	Q1	Q3	Gem	Sd	P-waarde *
<b>Patiëntgebonden activiteiten**</b>	122	11	8	17	13,6	10,25	1186	11	7	17	12,9	8,46	P=0,712
Psychosociale hulpverlening	74	9	5	21,25	22,8	37,97	916	15	6	32	27,1	38,00	P=0,006
Ondersteunen	46	45	15	82,5	87,2	152,18	623	40	20	100	84,0	118,47	P=0,664
Begeleiden	65	30	15	60	80,0	146,46	530	30	16,5	80	82,2	157,70	P=0,324
Behandeling	16	25	11,25	47,5	29,9	20,56	219	35	20	90	89,3	152,12	P=0,043
Crisisinterventie	2	25	10	/	25,0	21,21	93	20	10	40	56,8	138,71	P=0,896
Bemiddelen	11	20	10	51	101,4	251,83	111	20	10	30	30,9	33,77	P=0,776
<b>Onderzoek en rapportage</b>	<b>105</b>	<b>32</b>	<b>14,5</b>	<b>72</b>	<b>62,5</b>	<b>85,34</b>	<b>1099</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>66</b>	<b>51,4</b>	<b>54,62</b>	<b>P=0,904</b>
Psychosociale anamnese en sociaal onderzoek	40	60	40	112,5	107,8	136,96	409	50	30	90	84,2	110,03	P=0,064
Dossierbeheer	82	131,5	40	337,5	280,6	449,85	895	105	44	240	189,9	251,09	P=0,207
Huisbezoek	14	63,75	82,5	120	99,3	94,84	136	60	40	103,75	97,0	139,13	P=0,030
Sociale verslaggeving	40	45	30	90	67,0	54,21	417	40	25	90	72,5	89,42	P=0,349
Registreren	26	39,5	22,25	65	53,8	45,09	392	45	20	100	87,9	125,15	P=0,496
<b>Zorgcoördinatie</b>	<b>115</b>	<b>22</b>	<b>11</b>	<b>39</b>	<b>28,1</b>	<b>22,05</b>	<b>1105</b>	<b>24</b>	<b>11</b>	<b>50</b>	<b>37,0</b>	<b>38,24</b>	<b>P=0,179</b>
Screenen van risicopatiënten	1	20	20	20	20	/	43	20	10	30	34,6	47,60	P=1,00
Geven van info	38	40	18,75	60	44,9	38,09	370	20	10	60	47,1	58,42	P=0,151
Doorverwijzen	40	30	10,25	60	48,3	66,09	192	15	10	30	31,2	42,36	P=0,016
Samenwerken	101	120	55	270	195,9	181,60	982	180	68,75	405	298,8	338,61	P=0,018
Coördineren	28	20	15	87,5	64,3	104,56	272	30	15	60	56,7	83,45	P=0,802
Inschakelen van andere hulp en dienstverlening	35	20	15	56,25	34,9	32,61	242	20	10	50	43,0	68,17	P=0,957
Inschakelen van het sociaal netwerk	28	15	10	40	33,5	47,45	223	20	10	30	35,3	55,29	P=0,911
Administratieve ondersteuning	40	30	10	60	40,6	39,94	277	30	10	60	51,3	72,85	P=0,568
Bemiddelen	5	30	7,5	35	23,0	14,83	65	15	10	30	23,5	21,79	P=0,853
Materiële hulpverlening	21	20	10	40	30,9	27,18	170	13	10	30	22,1	28,91	P=0,034
<b>Sociaal administratieve hulpverlening</b>	<b>88</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>33</b>	<b>30,3</b>	<b>53,83</b>	<b>790</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>16,6</b>	<b>24,12</b>	<b>P&lt;0,001</b>
Geven van info	48	60	22	111,75	95,6	113,74	399	20	10	50	41,1	58,28	P<0,001
Doorverwijzen	12	15	10,5	20	20,0	18,78	93	10	5	20	24,2	37,15	P=0,455
Samenwerken	39	50	20	90	62,7	60,40	351	30	10	60	57,1	121,34	P=0,025
Coördineren	16	13,5	10	56,25	105,5	269,80	88	17,5	10	30	28,7	42,76	P=0,956
Administratieve ondersteuning	51	80	30	150	136,0	256,77	487	40	15	90	74,9	112,36	P=0,001
Bemiddelen	3	30	15	/	35,0	32,91	50	15	10	30	20,7	15,67	P=0,166

	Openbaar						Privaat						
	N=	Med	Q1	Q3	Gem	Sd	N=	Med	Q1	Q3	Gem	Sd	P-waarde *
<b>Financieel administratieve hulpverlening</b>	77	10	2,5	22	15,7	17,95	716	5	2,5	12	11,1	23,49	P=0,006
Geven van info	27	35	15	80	58,1	64,01	366	15	10	30	29,7	42,00	P=0,002
Doorverwijzen	11	10	5	15	14,5	12,74	80	10	5	15	12,7	9,77	P=0,614
Samenwerken	37	20	10	60	52,3	72,09	293	20	10	40	39,6	70,19	P=0,144
Coördineren	10	12,5	10	60,5	30,2	32,27	61	15	10	30	23,6	21,64	P=0,978
Administratieve ondersteuning	42	40	15	105	78,4	99,52	375	25	10	60	59,7	167,45	P=0,031
Bemiddelen	7	20	15	30	20,0	8,66	40	10	10	20	19,5	28,86	P=0,106
<b>Juridisch administratieve hulpverlening</b>	<b>54</b>	<b>3,75</b>	<b>2,5</b>	<b>10</b>	<b>7,6</b>	<b>7,50</b>	<b>485</b>	<b>5</b>	<b>2,5</b>	<b>9</b>	<b>7,1</b>	<b>7,37</b>	<b>P=0,682</b>
Geven van info	29	20	10	40	30,7	30,98	231	15	10	30	23,6	22,08	P=0,217
Doorverwijzen	6	17,5	8,75	46,25	24,2	18,82	59	10	5	15	14,8	13,80	P=0,151
Samenwerken	17	20	10	20	21,8	17,58	227	20	10	40	34,4	40,53	P=0,429
Coördineren	7	30	5	80	45,0	43,59	61	15	10	30	22,8	17,53	P=0,322
Administratieve ondersteuning	16	25	6,75	37,5	35,4	46,78	160	15	10	33,75	26,4	27,60	P=0,678
Bemiddelen	6	20	15	52,5	31,7	24,22	40	15	10	27,5	21,3	16,25	P=0,176
<b>Preventie</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>2,25</b>	<b>8</b>	<b>6,2</b>	<b>6,08</b>	<b>103</b>	<b>7,5</b>	<b>3,75</b>	<b>12,25</b>	<b>10,6</b>	<b>11,17</b>	<b>P=0,090</b>
Geven van info	2	12,5	5	/	12,5	10,61	69	20	10	47,5	41,5	48,07	P=0,207
Doorverwijzen	1	56	56	56	56	/	16	15	10	30	19,7	13,60	P=0,135
Samenwerken	6	12,5	9	38,75	24,3	28,05	28	30	15	48,75	40,7	36,86	P=0,095
Bemiddelen	1	23	23	23	23	/	2	30	10	/	30,0	28,28	P=1,00
<b>Belangenbehartiging</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>10,4</b>	<b>4,66</b>	<b>87</b>	<b>7,5</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>12,3</b>	<b>14,01</b>	<b>P=0,560</b>
Individuele	6	25	10	30	21,7	9,83	72	15	10	27,5	19,7	15,81	P=0,375
Collectieve	1	15	15	15	15	/	18	20	10	47,5	40,3	51,41	P=0,782
<b>Signalering</b>	<b>3</b>	<b>2,5</b>	<b>2,5</b>	<b>/</b>	<b>4,2</b>	<b>2,89</b>	<b>55</b>	<b>7,5</b>	<b>5</b>	<b>12,5</b>	<b>14,0</b>	<b>25,18</b>	<b>P=0,111</b>
Interne	3	5	5	/	8,3	5,77	42	15	10	24,25	27,8	56,33	P=0,134
Externe							18	15	10	20	20,6	21,34	
<b>Niet patiëntgebonden activiteiten</b>	<b>115</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>11,0</b>	<b>12,35</b>	<b>1139</b>	<b>8</b>	<b>3,75</b>	<b>17</b>	<b>13,4</b>	<b>17,08</b>	<b>P=0,140</b>
<b>Competentie ontwikkeling</b>	<b>41</b>	<b>10</b>	<b>3,75</b>	<b>20</b>	<b>16,9</b>	<b>20,04</b>	<b>491</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>18,2</b>	<b>24,60</b>	<b>P=0,786</b>
Deelname aan vorming	13	180	105	367,5	223,8	149,23	118	180	60	360	229,4	190,46	P=0,763
Zelf geven van vorming	2	106	60	/	106,0	65,05	30	60	41,25	120	81,0	60,79	P=0,489
Plannen van competentie ontwikkeling	2	5	5	5	5,0	0,00	27	20	10	30	25,4	25,19	P=0,044
Consulteren, adviseren en coachen van andere professionals	8	22,5	10	66,25	32,9	29,31	73	20	15	57	54,8	132,34	P=0,714
Reflecteren	19	45	10	60	37,4	23,71	157	30	15	60	43,3	43,66	P=0,925
Begeleiden van studenten	2	32,5	20	/	32,5	17,68	178	40	20	80	70,9	107,14	P=0,627

	Openbaar						Privaat						P-waarde *
	N=	Med	Q1	Q3	Gem	Sd	N=	Med	Q1	Q3	Gem	Sd	
<b>Andere niet-patiëntgebonden activiteiten</b>	112	10	3	24	16,5	21,81	1071	12	5	24	20,1	31,39	P=0,105
Niet patiëntgebonden overleg	37	120	60	150	113,3	74,73	399	60	30	90	84,6	101,56	P<0,001
Meewerken aan beleidsontwikkeling	14	10	15	67,5	43,9	54,95	92	60	30	120	85,7	90,84	P=0,005
Meewerken aan dit onderzoek	89	15	10	20	32,8	52,81	927	30	15	40	48,5	152,81	P<0,001
Meewerken aan andere projecten en onderzoek	9	20	7,5	37,5	24,8	22,81	65	30	15	50	41,0	42,78	P=0,197
Profileren en verantwoorden van het beroep							19	30	20	60	42,6	31,92	
Organisatie en dienstgebonden activiteiten	40	42,5	15	98,75	78,0	128,15	426	60	20	105	91,5	123,87	P=0,255
Verplaatsingen	65	40	20	100	91,5	139,02	597	60	30	140	124,6	214,13	P=0,007
<b>Niet sociaal werk gebonden activiteiten</b>	30	6	2	10,5	13,4	25,10	288	6	2	17,75	17,9	36,23	P=0,322
Dienst verantwoordelijke activiteiten	13	35	20	80	88,1	123,31	127	45	20	120	109,6	155,65	P=0,674
Verpleegkundige activiteiten	3	30	5	/	21,7	14,43	26	32,5	15	60	46,1	35,98	P=0,219
Psychotherapeutische activiteiten	4	60	60	71,25	63,7	7,50	49	60	45	190	178,9	425,90	P=0,919
Patiënten administratie	8	15	10	60	172,5	415,74	83	30	15	120	241,5	529,87	P=0,288
Coördineren ICB	1	30	30	30	30	/	1	54	54	54	54	/	P=0,317
Uitvoeren ICB													
Sociale dienst van het personeel	3	10	10	/	13,3	5,77	9	30	15	40	33,0	24,74	P=0,108
Ombudsfunctie	2	432	126	/	432,0	432,75	2	17,5	5	/	17,5	17,68	P=0,121
Morele, godsdienstige en filosofische bijstand													
Andere instellingsgebonden activiteiten	2	142,5	90	/	142,5	74,25	69	60	30	95	110,7	155,08	P=0,168

\*On parle de différence statistiquement significative lorsque la p-valeur est inférieure ou égale à 0,05.

\*\* Les activités génériques sont en gras



Tableau 60: Comparaison de l'impact temps en fonction de la taille pour les hôpitaux néerlandophones

	Klein						Groot						P-waarde*
	N=	Med	Q1	Q3	Gem	Sd	N=	Med	Q1	Q3	Gem	Sd	
<b>Patiëntgebonden activiteiten**</b>	569	11	7	17	12,4	7,98	739	11	7	18	13,4	9,10	P=0,085
Psychosociale hulpverlening	422	18	7	36	29,2	37,27	568	12	6	28	25,0	38,46	P=0,002
Ondersteunen	278	42,5	15	90	89,5	142,03	391	40	20	105	80,5	103,42	P=0,810
Begeleiden	256	40	20	90	84,3	121,92	309	30	15	60	80,2	181,02	P=0,007
Behandeling	123	40	15	100	99,9	180,06	112	30	16,25	60	69,2	99,22	P=0,107
Crisisinterventie	45	20	12,5	35	38,3	68,21	50	20	10	45	72,1	177,34	P=0,712
Bemiddelen	50	15	10	30	25,08	23,96	72	20	10	47,5	45,8	104,04	P=0,125
<b>Onderzoek en rapportage</b>	511	36	17	66	51,0	55,44	693	35	17	66	53,3	59,81	P=0,876
Psychosociale anamnese en sociaal onderzoek	200	60	30	120	101,2	138,39	249	45	25	90	74,3	85,20	P=0,028
Dossierbeheer	417	100	50	240	184,7	251,92	560	120	40	250	207,1	289,50	P=0,871
Huisbezoek	54	77,5	43,75	120	84,5	55,12	96	60	45	97,5	104,4	161,28	P=0,349
Sociale verslaggeving	207	45	25	110	76,9	87,22	250	39	24,5	90	68,0	86,57	P=0,147
Registreren	159	40	20	80	78,9	132,61	259	60	20	120	90,1	115,01	P=0,031
<b>Zorgcoördinatie</b>	522	21	10	42	32,3	35,06	698	27	12,75	53	39,0	38,34	P<0,001
Screenen van risicopatiënten	18	20	15	30	29,4	30,62	26	20	10	42,5	37,7	56,11	P=0,791
Geven van info	179	30	15	60	52,2	55,42	229	20	10	46,5	42,7	57,65	P<0,001
Doorverwijzen	97	15	10	31	30,8	44,04	135	20	10	40	36,6	49,98	P=0,235
Samenwerken	442	150	60	360	256,2	304,33	641	180	70	425	312,0	342,53	P=0,005
Coördineren	123	20	15	70	58,3	83,25	177	30	15	60	56,7	87,20	P=0,757
Inschakelen van andere hulp en dienstverlening	131	30	15	60	50,9	81,52	139	20	10	40	33,0	43,98	P=0,002
Inschakelen van het sociaal netwerk	119	20	10	40	40,6	60,53	139	20	10	30	30,3	47,87	P=0,055
Administratieve ondersteuning	126	30	15	60	48,4	51,95	91	30	10	60	51,0	79,24	P=0,169
Bemiddelen	31	15	10	40	25,8	18,26	39	10	10	20	21,6	23,49	P=0,060
<b>Materiële hulpverlening</b>	58	11	7,25	20	17,4	18,17	133	15	10	30	25,5	32,10	P=0,045
<b>Sociaal administratieve hulpverlening</b>	371	10	5	22,5	20,6	37,56	507	10	4	20	16,1	19,86	P=0,110
Geven van info	208	30	15	67,5	60,5	86,31	239	15	10	40	35,2	44,64	P<0,001
Doorverwijzen	50	15	10	20	22,9	30,78	55	10	5	20	24,5	39,56	P=0,399
Samenwerken	140	30	15	60	69,5	163,74	250	20	10	60	51,1	78,53	P=0,076
Coördineren	43	20	10	60	70,0	172,15	61	15	10	27,5	19,7	19,33	P=0,006
Administratieve ondersteuning	211	40	20	90	89,2	169,21	327	40	15	90	75,1	104,60	P=0,162
Bemiddelen	21	15	10	35	24,0	19,14	32	15	10	30	19,9	14,05	P=0,484

	Klein						Groot						
	N=	Med	Q1	Q3	Gem	Sd	N=	Med	Q1	Q3	Gem	Sd	P-waarde *
<b>Financieel administratieve hulpverlening</b>	308	7	2,5	15	11,9	14,45	485	5	2,5	11	11,4	27,13	P=0,019
Geven van info	159	20	10	60	43,7	61,53	234	15	10	30	23,5	23,97	P=0,005
Doorverwijzen	45	10	7,5	15	13,2	9,30	46	10	5	15	12,6	10,94	P=0,304
Samenwerken	110	20	10	45,75	42,9	60,00	220	20	10	40	40,1	75,18	P=0,063
Coördineren	40	15	10	28,75	23,9	24,16	47	15	10	36	24,8	22,14	P=0,799
Administratieve ondersteuning	163	30	15	80	53,4	65,42	254	20	10	60	66,9	200,74	P=0,117
Bemiddelen	33	10	7,5	15	15,8	16,82	51	10	10	30	22,0	32,83	P=0,264
<b>Juridisch administratieve hulpverlening</b>	<b>232</b>	<b>5</b>	<b>2,5</b>	<b>10</b>	<b>7,2</b>	<b>7,06</b>	<b>307</b>	<b>4,5</b>	<b>2,5</b>	<b>9</b>	<b>7,1</b>	<b>7,62</b>	<b>P=0,234</b>
Geven van info	121	20	10	30	25,8	22,21	139	15	10	30	23,1	24,18	P=0,033
Doorverwijzen	36	12,5	5	20	15,1	11,8	29	10	5	15	16,4	17,31	P=0,719
Samenwerken	87	20	10	40	34,9	42,21	157	20	10	40	32,8	37,99	P=0,530
Coördineren	29	15	10	36,5	23,9	18,25	39	15	10	30	25,9	24,89	P=1,000
Administratieve ondersteuning	84	20	10	40	28,1	28,82	92	15	10	30	26,3	30,75	P=0,494
Bemiddelen	12	15	10	27,5	21,7	19,34	34	15	14,5	30	23,0	17,11	P=0,530
<b>Preventie</b>	<b>41</b>	<b>7,5</b>	<b>3,75</b>	<b>10</b>	<b>8,0</b>	<b>5,80</b>	<b>72</b>	<b>7,5</b>	<b>2,5</b>	<b>14</b>	<b>11,5</b>	<b>12,77</b>	<b>P=0,940</b>
Geven van info	27	20	10	40	27,6	21,54	44	30	10	60	48,7	56,92	P=0,444
Doorverwijzen	6	10	10	15	13,3	8,16	11	20	15	30	26,4	17,36	P=0,031
Samenwerken	14	30	15	41,25	35,0	27,94	20	25	10	57,5	39,8	40,78	P=0,513
Bemiddelen							3	10	23	/	27,7	20,40	
<b>Belangenbehartiging</b>	<b>42</b>	<b>8,5</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>11,5</b>	<b>8,47</b>	<b>52</b>	<b>7,5</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>12,7</b>	<b>16,61</b>	<b>P=0,265</b>
Individuele	37	15	10	30	23,2	17,73	41	10	10	20	16,7	12,37	P=0,057
Collectieve	6	15	8,75	30	17,5	10,94	18	20	10	107,5	48,8	58,39	P=0,564
<b>Signalering</b>	<b>33</b>	<b>7,5</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>16,9</b>	<b>31,79</b>	<b>25</b>	<b>7,5</b>	<b>5</b>	<b>11,25</b>	<b>9,0</b>	<b>7,35</b>	<b>P=0,366</b>
Interne	28	15	6,25	20	31,5	68,42	17	15	10	25	18,1	13,42	P=0,731
Externe	10	17,5	10	21,25	23,0	24,29	8	10	6,25	20	17,5	18,13	P=0,317
<b>Niet patiëntgebonden activiteiten</b>	<b>543</b>	<b>8</b>	<b>3,75</b>	<b>16</b>	<b>12,5</b>	<b>13,15</b>	<b>711</b>	<b>8,5</b>	<b>3</b>	<b>17,5</b>	<b>13,7</b>	<b>18,98</b>	<b>P=0,939</b>
<b>Competentie ontwikkeling</b>	<b>249</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>19,5</b>	<b>27,20</b>	<b>283</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>16,9</b>	<b>21,33</b>	<b>P=0,389</b>
Deelname aan vorming	63	180	85	480	259,1	223,10	68	180	67,5	288,75	200,7	140,06	P=0,285
Zelf geven van vorming	16	60	37,5	120	81,2	56,11	16	60	48,75	129	83,9	65,98	P=0,859
Plannen van competentie ontwikkeling	13	30	10	42,5	32,3	32,44	16	12,5	6,25	20	17,2	14,14	P=0,174
Consulteren, adviseren en coachen van andere professionals	35	30	15	50	75,4	185,74	46	15	10	60	35,3	38,16	P=0,046
Reflecteren	97	30	15	47,5	40,7	40,76	79	30	15	60	45,1	43,51	P=0,327
Begeleiden van studenten	68	40	41,25	90	65,9	63,63	112	40	20	70	73,3	125,98	P=0,395

	Klein						Groot						P-waarde *
	N=	Med	Q1	Q3	Gem	Sd	N=	Med	Q1	Q3	Gem	Sd	
<b>Andere niet-patiëntgebonden activiteiten</b>	497	12	5	22,5	17,5	20,58	686	12	5	25	21,4	36,12	P=0,177
Niet patiëntgebonden overleg	159	60	30	100	86,9	92,02	277	60	30	120	87,1	104,19	P=0,637
Meewerken aan beleidsontwikkeling	57	60	30	120	80,0	63,35	49	60	15	85	80,4	110,56	P=0,086
Meewerken aan dit onderzoek	415	20	15	30	26,9	23,93	601	30	15	60	61,0	188,70	P<0,001
Meewerken aan andere projecten en onderzoek	30	20	15	60	44,3	47,7	44	30	10	41,25	35,4	36,09	P=0,540
Profileren en verantwoorden van het beroep	11	30	30	60	47,7	34,74	8	32,5	8,75	50	35,5	28,24	P=0,453
Organisatie en dienstgebonden activiteiten	193	60	30	120	107,2	143,41	273	40	15	93	78,5	107,21	P=0,001
Verplaatsingen	241	60	30	158	126,5	185,70	421	60	30	120	118,5	220,08	P=0,295
<b>Niet sociaal werk gebonden activiteiten</b>	138	6	3	14	14,4	28,79	180	6	2	21,75	19,9	39,54	P=0,528
Dienst verantwoordelijke activiteiten	55	30	15	100	75,7	99,71	85	60	20	180	128,1	176,34	P=0,062
Verpleegkundige activiteiten	20	32,5	16,25	60	47,2	37,75	9	30	12,5	60	35,6	28,44	P=0,404
Psychotherapeutische activiteiten	26	60	45	123,75	91,4	73,91	27	60	50	240	246,1	565,09	P=0,363
Patiënten administratie	32	27,5	15	56,25	194,8	526,41	59	30	15	240	257,4	518,55	P=0,616
Coördineren ICB	1	30	30	30	30	/	1	54	54	54	54	/	P=0,317
Uitvoeren ICB													
Sociale dienst van het personeel	5	15	10	30	19,0	10,25	7	30	15	50	34,6	28,01	P=0,319
Ombudsfunctie	2	17,5	5	/	17,5	17,68	2	432	126	/	432,0	432,75	P=0,121
Morele, godsdienstige en filosofische bijstand													
Andere instellingsgebonden activiteiten	53	60	30	95	115,5	165,48	18	60	30	122,5	100,3	112,66	P=0,868

\*On parle de différence statistiquement significative lorsque la p-valeur est inférieure ou égale à 0,05.

\*\* Les activités génériques sont en gras

## **Annexe 16**

### **Tableaux des résultats complets de la fréquence et de la durée pour la région francophone**

**Tableau 63 : Classement selon l'impact des activités spécifiques en région francophone**

	Classement	Impact total (min)	Impact par jour (min)	Impact par travailleur social (min)	Fréquences totales	Fréquences par jour	moyenne par travailleur social	Durées totales (min)	Durée par jour (min)	Durée par travailleur social (min)	Durée/fréquence (min)
Coord, Collaborer avec les services mis en place	1	91424	9142	134	963	96	1	25892	2589	38	27
Gestion du dossier social	2	85729	8573	126	1612	161	2	15834	1583	23	10
Entretien de soutien	3	43652	4365	64	818	82	1	14432	1443	21	18
Déplacements	4	28596	2860	42	792	79	1	8769	877	13	11
Coord, Donner une information	5	24437	2444	36	458	46	1	5374	537	8	12
Participation à ce projet	6	23309	2331	34	695	70	1	9975	998	15	14
Activités liées à l'organisation et au service	7	18996	1900	28	266	27	0,4	9984	998	15	38
Anamnèse psychosociale et exploration sociale	8	15514	1551	23	316	32	0,5	7427	743	11	24
Accompagnement	9	13972	1397	21	292	29	0,4	6354	635	9	22
Faire un rapport écrit	10	12489	1249	18	317	32	0,5	5323	532	8	17
Soc, Donner une information	11	10834	1083	16	341	34	0,5	3960	396	6	12
Coord, Coordonner des aides	12	10276	1028	15	235	24	0,3	5334	533	8	23
Jur, Collaborer avec les services	13	9798	980	14	330	33	0,5	2780	278	4	8
Soc, démarches administratives	14	9424	942	14	264	26	0,4	3947	395	6	15
Prise en charge	15	9152	915	13	222	22	0,3	4487	449	7	20
Enregistrement (rapports/dossiers internes + RPM)	16	8884	888	13	283	28	0,4	2817	282	4	10
Soc, Collaborer avec les services	17	8836	884	13	278	28	0,4	3374	337	5	12
Contribuer à la formation des étudiants (stages, travaux	18	8234	823	12	161	16	0,2	4700	470	7	29
Visites à l'extérieur	19	7840	784	12	72	7	0,1	4130	413	6	57
Finan, Donner une information	20	7749	775	11	193	19	0,3	1895	190	3	10
Réfléchir à propos de ses propres interventions	21	6437	644	9	191	19	0,3	4635	464	7	24
Finan, Collaborer avec les services	22	5015	502	7	191	19	0,3	2568	257	4	13
Finan, Coordonner des aides	23	4924	492	7	109	11	0,2	1247	125	2	11

Jur, démarches administratives	24	4629	463	7	168	17	0,2	1742	174	3	10
Identifier des patients prioritaires	25	4337	434	6	170	17	0,3	2357	236	3	14
Défense des intérêts individuels	26	4174	417	6	82	8	0,1	1114	111	2	14
Coord, démarches administratives	27	3805	381	6	128	13	0,2	1828	183	3	14
Coord, Orienter le patient vers une autre institution	28	3781	378	6	138	14	0,2	2381	238	4	17
Faire appel au réseau social (aide informelle)	29	3758	376	6	165	17	0,2	2125	213	3	13
Concertation non liée au patient	30	3403	340	5	92	9	0,1	3108	311	5	34
Jur, Coordonner des aides	31	3198	320	5	102	10	0,2	1760	176	3	17
Jur, Donner une information	32	2607	261	4	147	15	0,2	1718	172	3	12
Coordonner des aides et des services pour le patient	33	2580	258	4	82	8	0,1	1397	140	2	17
Finan, démarches administratives	34	2457	246	4	98	10	0,1	1447	145	2	15
Mettre en place d'autres aides et services pour le patient	35	2410	241	4	77	8	0,1	1627	163	2	21
Suivre une formation	36	2300	230	3	22	2	0,03	2260	226	3	103
Donner/recevoir des conseils, accompagner	37	2139	214	3	65	7	0,1	1882	188	3	29
Participation à d'autres projets et recherches	38	1610	161	2	38	4	0,06	1384	138	2	36
Soc, Orienter le patient vers une autre institution	39	974	97	1	55	6	0,08	628	63	1	11
Prév, Donner une information	40	933	93	1	40	4	0,06	578	58	1	14
Planifier le développement de compétences	41	921	92	1	27	3	0,04	601	60	1	22
Finan, Orienter le patient vers une autre institution	42	690	69	1	33	3	0,05	405	41	1	12
Jur, Orienter le patient vers une autre institution	43	689	69	1	32	3	0,05	404	40	1	13
Interventions de crise à l'hôpital	44	655	66	1	28	3	0,04	615	62	1	22
Prév, Collaborer avec les services	45	648	65	1	34	3	0,05	311	31	0,5	9
Dispenser une formation	46	506	51	1	7	1	0,01	453	45	1	65
I. Psy, Médiation	47	419	42	1	23	2	0,03	354	35	1	15
Finan, médiation	48	412	41	1	15	2	0,02	327	33	0,5	22
Défense des intérêts collectifs	49	345	35	1	11	1	0,02	285	29	0,4	26

Coord, médiation	50	305	31	0,4	13	1	0,02	200	20	0,3	15
Soc, médiation	51	255	26	0,4	12	1	0,02	135	14	0,2	11
Prév, Orienter le patient vers une autre institution	52	240	24	0,4	12	1	0,02	150	15	0,2	13
Contribution au développement de la profession et de ses	53	235	24	0,3	4	0,4	0,01	235	24	0,3	59
Définition et justification de la	54	235	24	0,3	11	1	0,02	235	24	0,3	21
Signalement externe	55	177	18	0,3	5	1	0,01	161	16	0,2	32
Jur, médiation	56	174	17	0,3	13	1	0,02	174	17	0,3	13
Signalement interne	57	140	14	0,2	12	1	0,02	130	13	0,2	11
Prév, médiation	58	35	4	0,05	3	0,3	0,004	35	4	0,05	12

**Tableau 64 : Comparaison de l'impact temps en fonction du statut de l'hôpital**

	Publique						Privé						PVALUE
	N	MED	Q1	Q3	MOY	ET	N	MED	Q1	Q3	MOY	ET	
Activités liées au patient	266	12,7	8	21	15,5	10,77	230	10,9	5,5	17	13,8	15,15	P=0,003
Interventions psychosociales	215	18	9	34	27,1	37,86	186	25,5	11,75	57	41,7	45,11	P=0,001
Entretien de soutien	174	60	23	106,5	91,2	106,27	156	105	45	257,5	178,1	187,31	P<0,001
Accompagnement	90	30	18,75	71,25	70,1	180,18	77	40	22	95	99,6	177,53	P=0,102
Prise en charge	91	30	15	70	69,7	107,46	43	30	20	60	65,3	129,91	P=0,829
Interventions de crise à l'hôpital	14	20	10	36,25	25,4	21,61	13	20	18	30	23,1	7,77	P=0,460
Médiation	8	20	20	40	28,1	13,08	12	10	10	18,25	16,2	14,38	P=0,010
Enquêtes et rapports	254	40	20	81	65,7	74,14	184	32	15	71	51,1	54,67	P=0,025
Anamnèse psychosociale et exploration sociale	97	50	30	90	75,4	79,06	82	45	27,5	120	100,0	144,73	P=0,880
Faire un rapport écrit	86	41	20	90	77,1	92,28	68	60	30	120	86,1	83,44	P=0,072
Gestion du dossier social	237	150	60	300	267,1	344,99	133	90	40	180	168,7	244,48	P<0,001
Visites à domicile	30	60	30	152,5	123,8	151,17	20	75	50	285	206,3	272,96	P=0,335
Enregistrement (rapports/dossiers)	26	42,5	20	92,5	95,6	142,56	81	40	20	90	79,0	122,15	P=0,729
Coordination de soins	251	23,3	11	48	38,4	42,37	189	16	7	38	34,0	54,65	P=0,002
Identifier des patients prioritaires	81	10	10	18	17,1	17,10	43	30	10	45	68,6	115,75	P<0,001
Donner une information, un renseignement ou un	100	20	7	48,25	48,3	89,92	85	43	15	112,5	230,7	581,25	P<0,001
Orienter le patient vers une autre institution de	50	17,5	10	30	32,1	40,70	46	29	16,5	53,25	47,3	65,33	P=0,011
Collaborer avec les services mis en place /	213	150	60	375	311,6	391,21	108	90	50	303,75	232,1	397,56	P=0,006
Coordonner des aides et des services pour le	92	40	20	90	68,2	102,26	44	35	20	64,5	90,9	168,51	P=0,803
Faire appel au réseau social (aide informelle)	69	16	10	39	37,9	51,75	34	20	13,25	45	33,7	36,82	P=0,523
Mettre en place d'autres aides et services pour le patient (aide formelle)	38	20	15	56,25	44,3	52,50	17	35	16,5	60	42,8	31,34	P=0,322

Effectuer et accompagner le patient dans les démarches	47	15	10	40	35,8	49,60	28	38	20	117,5	75,8	75,94	P=0,001
Assurer la fonction de médiation	3	50	15	140	68,3	64,49	7	10	10	15	14,3	7,32	P=0,043
Aide matérielle	55	10	5	30	25,0	31,27	12	12,5	10	22,25	17,0	12,48	P=0,908
Aide sociale et administrative	181	6,7	3	20	16,4	24,06	131	11,7	5	20	19,2	41,75	P=0,051
Donner une information, un renseignement ou un conseil	98	20	10	42,5	36,2	40,97	78	30	15	82,5	93,5	308,17	P=0,008
Orienter le patient vers une autre institution de soins	24	17,5	10	40	28,4	33,84	15	15	10	27	19,5	14,67	P=0,860
Collaborer avec les services mis en place/à	81	30	15	80	66,6	108,61	54	40	15	80	63,8	85,26	P=0,714
Coordonner des aides et des services pour le patient	33	20	10	45	45,0	73,25	17	60	19,5	105	64,5	54,46	P=0,046
Effectuer et accompagner le patient dans les démarches	87	30	15	75	74,5	131,21	48	40	20	80	61,3	56,41	P=0,269
Assurer la fonction de médiation	6	17,5	5	55	37,5	60,39	3	10	10	10	10,0	0,00	P=0,427
	Publique						Privé						
	N	MED	Q1	Q3	MOY	ET	N	MED	Q1	Q3	MOY	ET	PVALUE
Aide financière et administrative	128	6,7	2,75	15	11,8	14,01	92	6,7	2,5	11,5	22,1	90,72	P=0,736
Donner une information, un renseignement ou un conseil	47	20	10	40	30,3	29,71	50	30	15	40	126,5	632,13	P=0,090
Orienter le patient vers une autre institution de soins	15	10	5	40	27,7	37,60	9	15	10	40	30,6	35,83	P=0,200
Collaborer avec les services mis en place/à	76	30	10	74,75	48,4	51,15	30	30	12,25	63,25	44,4	42,04	P=0,866
Coordonner des aides et des services pour le patient	35	30	20	45	45,4	63,70	13	30	15	90	256,5	737,69	P=0,898
Effectuer et accompagner le patient dans les démarches	49	20	10	40	37,7	58,00	18	30	13,75	52,5	33,9	23,48	P=0,201
Assurer la fonction de médiation	4	12,5	7,75	41,25	20,5	19,94	9	20	12,5	52,5	36,7	35,44	P=0,243
Aide juridique et administrative	170	7,5	3	16	15,5	26,78	76	6,7	2,5	14	15,5	51,52	P=0,357
Donner une information, un renseignement ou un conseil	75	10	10	30	21,9	25,86	35	19	10	40	27,5	25,69	P=0,061
Orienter le patient vers une autre institution de soins	9	20	10	45	32,2	36,07	11	40	13	60	36,3	19,83	P=0,337
Collaborer avec les services mis en place/à	104	30	10	78,75	81,1	178,62	25	40	15	69,5	54,6	54,62	P=0,338
Coordonner des aides et des services pour le patient	50	20	10	60	50,6	69,69	10	50	20	123,75	67,0	58,37	P=0,169
Effectuer et accompagner le patient dans les démarches	56	30	15	74,5	65,9	84,87	22	40	13,75	60	42,7	30,42	P=0,920
Assurer la fonction de médiation	8	10	6,25	15	14,3	13,05	5	10	10	15	12,0	4,47	P=0,873
Prévention	27	5	2,5	7,5	8,7	10,62	22	6,1	4	14	10,5	10,91	P=0,252
Donner une information, un renseignement ou un conseil	14	17,5	5	33,75	30,0	39,03	16	18	10	28,75	32,1	40,18	P=0,675
Orienter le patient vers une autre institution de soins	7	15	5	20	15,0	9,13	2	67,5	15	120	67,5	74,25	P=0,299
Collaborer avec les services mis en place/à	12	10	5	36,25	31,3	49,82	8	32	11,25	58,5	34,1	22,04	P=0,148
Assurer la fonction de médiation	3	10	5	20	11,7	7,64	0						
Défense des intérêts	19	10	5	15	14,9	15,65	28	15	10	28,75	70,6	193,91	P=0,031
Défense des intérêts individuelle	14	10	10	20	17,9	17,62	28	30	20	50	140,1	388,05	P=0,001
Défense des intérêts collective	8	20	15	73,75	39,4	41,53	1	30	30	30	30,0		P=0,435
Signalement	6	7,5	4	21	13,2	16,08	8	8,5	5	15	9,9	5,47	P=0,649
Signalement interne	4	10	4,75	17,5	10,8	6,99	7	13	6	20	13,9	8,88	P=0,503
Signalement externe	2	57,5	25	90	57,5	45,96	2	31	30	32	31,0	1,41	P=1
Activités qui ne sont pas en lien avec le patient	271	14,3	7	26	18,7	15,84	213	5,9	2	12,5	9,9	13,45	P<0,001



Développement de compétences	152	8,3	4	20	15,6	18,57	95	8,3	3	15	11,1	11,53	P=0,342
Suivre une formation	16	90	12,5	161,25	122,5	144,28	3	90	10	240	113,3	116,76	P=0,777
Dispenser une formation	2	210	150	270	210,0	84,85	2	43	26	60	43,0	24,04	P=0,121
Donner/recevoir des conseils, accompagner des professionnels/se faire accompagner	35	25	15	40	41,0	57,56	18	30	15	60	39,1	30,89	P=0,460
Réfléchir à propos de ses propres interventions	92	30	15	60	49,9	54,36	38	42,5	20	60,5	48,5	34,56	P=0,255
Planifier le développement de	18	20	12,5	30	21,4	13,46	5	30	12,5	240	107,0	191,95	P=0,424
Contribuer à la formation des étudiants (stages, travaux scolaires)	52	40	20	135	103,8	137,61	51	35	20	75	55,7	48,44	P=0,487
	Publique						Privé						
	N	MED	Q1	Q3	MOY	ET	N	MED	Q1	Q3	MOY	ET	PVALUE
Autres activités qui ne sont pas en lien avec le patient	258	18,6	9	42	30,0	30,86	200	7,1	2	19	15,8	26,05	P<0,001
Concertation non liée au patient	44	30	20	60	41,8	36,74	38	22,5	15	60	41,1	44,67	P=0,532
Contribution au développement de la politique	4	60	26,25	90	58,8	34,73	0						P=0,459
Définition et justification de la profession et de ses compétences	6	17,5	10	48,75	26,7	20,90	5	15	7,5	22,5	15,0	7,91	P<0,001
Participation à cette recherche	200	35	18,25	91,5	82,2	121,17	168	20	15	40	40,9	63,72	P=0,503
Participation à d'autres projets et recherches	16	42,5	11,25	60	53,1	54,24	14	37,5	18,75	94	54,4	41,32	P=0,662
Activités liées à l'organisation et au service	83	50	20	120	116,4	151,93	63	60	25	165	148,2	264,11	P=0,060
Déplacements	190	80	20	160	131,7	176,78	55	50	20	85	64,8	54,49	P<0,001
Activités qui ne sont pas en lien avec le travail social	61	27	6	46,5	33,2	35,70	101	17,5	3	60	37,7	49,55	P=0,520
Activités de chef de service	25	420	97,5	757,5	508,2	469,60	17	60	40	285	152,9	155,09	P=0,031
Activités infirmières	0						27	30	20	90	78,5	89,98	
Activités psychothérapeutiques	13	250	142,5	432	267,9	154,31	4	105	30	165	100,0	70,71	P=0,010
Coordinateur de la médiation interculturelle	0						0						
Médiation interculturelle	0						0						
Fonction d'ombudsman	5	30	12,5	35	25,0	13,23	1	12	12	12	12,0		P=0,054
Gestion administrative des patients	5	15	10	50	27,0	22,25	70	60	15	123,75	123,6	193,19	P=0,373
Service social du personnel	1	10	10	10	10,0		0						
Assistance morale, religieuse et philosophique	0						1	30	30	30	30,0		P=0,109

Autres activités en lien avec l'institution	20	120	81,25	330	188,3	160,36	49	450	100	720	494,7	536,27	P=0,010
---	----	-----	-------	-----	-------	--------	----	-----	-----	-----	-------	--------	---------

\*On parle de différence statistiquement significative lorsque la p-valeur est inférieure ou égale à 0,05.

\*\* Les activités génériques sont en gras

**Tableau 65 : Comparaison de l'impact temps en fonction du nombre de lits**

	Petit						Grand						PVALUE
	N	MED	Q1	Q3	MOY	ET	N	MED	Q1	Q3	MOY	ET	
<b>Activités liées au patient</b>	168	8,9	4	15	11,8	13,55	328	13,1	8,3	22	16,2	12,46	P<0,001
Interventions psychosociales	127	24	11	54	39,9	46,14	274	19,8	10	36	31,0	39,65	P=0,114
Entretien de soutien	102	100	45	228,75	162,5	170,26	228	69	30	135	118,7	147,65	P=0,003
Accompagnement	58	30	20	105	109,2	201,99	109	40	20	75	70,1	164,91	P=0,581
Prise en charge	30	30	25	60	74,7	152,22	104	30	15	68,5	66,5	102,17	P=0,273
Interventions de crise à l'hôpital	2	20	20	20	20,0	0,00	25	20	13,5	30	24,6	16,83	P=0,925
Médiation	10	10	10	12,5	16,0	15,78	10	20	18,75	40	25,9	12,59	P=0,005
Enquêtes et rapports	126	32	12	79,25	54,0	58,62	312	36	19	76	61,8	70,04	P=0,156
Anamnèse psychosociale et exploration sociale	48	65	30	120	113,8	154,86	131	45	25	90	76,8	93,99	P=0,042
Faire un rapport écrit	50	60	30	135	95,5	89,20	104	40	20	90	74,2	87,47	P=0,012
Gestion du dossier social	100	80	32,5	236,25	171,0	253,84	270	135	60	300	254,2	333,50	P=0,001
Visites à domicile	18	70	45	420	217,5	286,19	32	60	31,25	142,5	122,7	146,34	P=0,550
Enregistrement (rapports/dossiers)	47	30,0	15	90	59,0	67,04	60	55	20	115	101,8	156,88	P=0,129
Coordination de soins	132	10,6	6	31	26,8	42,21	308	24	11	48	40,7	49,80	P<0,001
Identifier des patients prioritaires	27	15	10	40	48,0	113,67	97	11	10	27,5	31,4	57,63	P=0,133
Donner une information, un renseignement au patient	50	30	10	82,5	56,0	65,75	135	30	10	75	160,3	473,95	P=0,857
Orienter le patient vers une autre institution de soins	30	30,0	15	60	47,2	60,45	66	20	10	30	35,9	51,16	P=0,033
Collaborer avec les services mis en place/à	78	85	57,5	326,25	261,6	453,87	243	140	60	360	292,3	374,24	P=0,091
Coordonner des aides et des services pour le patient	31	40	20	60	106,1	195,72	105	36	20	90	66,5	98,12	P=0,474
Faire appel au réseau social (aide informelle)	19	30	15	60	39,7	45,75	84	16	10	39,5	35,8	47,76	P=0,235
Mettre en place d'autres aides et services pour le patient (aide formelle)	9	30	17,5	60	36,7	19,20	46	20	15	60	45,2	50,38	P=0,536
Effectuer et accompagner le patient dans les démarches	17	60	25	127,5	84,1	77,53	58	17,5	10	46,25	41,0	55,62	P=0,005
Assurer la fonction de médiation	5	10	10	22,5	15,0	8,66	5	15	12,5	95	46,0	54,93	P=0,190
Aide matérielle	6	18	8,75	40	21,7	15,06	61	10	5	30	23,7	30,00	P=0,596
Aide sociale et administrative	85	11,7	5	20	15,8	14,40	227	7,5	3,3333	20	18,2	37,26	P=0,037
Donner une information, un renseignement au patient	56	30	15	80	59,6	75,24	120	20	10	50	62,5	247,79	P=0,007
Orienter le patient vers une autre institution de soins	12	10,0	10	20	17,5	15,00	27	20	10	40	28,3	32,00	P=0,412
Collaborer avec les services mis en place/à	31	40	15	80	55,2	52,72	104	30	15	80	68,5	109,79	P=0,541
Coordonner des aides et des services pour le patient	9	90	22,5	147,5	88,9	63,68	41	22	10	55	43,4	66,28	P=0,027

Effectuer et accompagner le patient dans les démarches	31	40	20	80	63,7	59,62	104	30	15	75	71,6	121,77	P=0,264
Assurer la fonction de médiation	3	10,0	10	10	10,0	0,00	6	17,5	5	55	37,5	60,40	P=0,427
	Petit						Grand						
	N	MED	Q1	Q3	MOY	ET	N	MED	Q1	Q3	MOY	ET	PVALUE
Aide financière et administrative	46	6,7	3,125	10,8333	9,4	9,29	174	6,7	2,5	14,2	17,9	66,85	P=0,874
Donner une information, un renseignement ou un conseil	28	30	20	40	43,2	57,19	69	20	10	40	94,8	538,30	P=0,038
Orienter le patient vers une autre institution de soins	5	40	10	80	44,0	45,06	19	10	5	20	24,7	33,77	P=0,146
Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place	14	25	15	65	40,4	34,50	92	30	10	73,75	48,4	50,45	P=0,885
Coordonner des aides et des services pour le patient	6	15	13,75	45	25,8	19,85	42	30	20	52,5	113,6	414,62	P=0,287
Effectuer et accompagner le patient dans les démarches	10	30	10	60	37,5	28,60	57	20	10	40	36,5	54,06	P=0,374
Assurer la fonction de médiation	4	15,0	10	20	15,0	5,77	9	30	12,5	55	39,1	35,81	P=0,276
Aide juridique et administrative	40	6,7	3	13	9,6	9,51	206	7,5	3,3333	16	16,6	39,20	P=0,592
Donner une information, un renseignement ou un conseil	19	30	10	40	31,6	25,98	91	13	10	30	22,1	25,62	P=0,018
Orienter le patient vers une autre institution de soins	8	40	32,5	60	42,5	17,53	12	17,5	10	40	29,1	32,20	P=0,073
Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place	12	30	15	57,5	54,2	66,12	117	30	10	77,5	78,2	169,12	P=0,697
Coordonner des aides et des services pour le patient	3	60	20	120	66,7	50,33	57	30	10	60	52,6	68,83	P=0,284
Effectuer et accompagner le patient dans les démarches	12	35	18,75	60	42,1	27,75	66	30	15	68,5	62,5	79,56	P=0,912
Assurer la fonction de médiation	5	10	10	15	12,0	4,47	8	10	6,25	15	14,3	13,05	P=0,873
Prévention	10	6	2,5	8,125	7,9	9,52	39	5,0	4	15	9,9	11,03	P=0,626
Donner une information, un renseignement ou un conseil	10	12,5	10	32,5	28,0	39,10	20	20	11,25	25	32,7	39,83	P=0,451
Orienter le patient vers une autre institution de soins	1	15	15	15	15,0		8	17,5	6,25	27,5	28,1	38,07	P=0,845
Collaborer avec les services mis en place/à mettre en place	2	10	10	10	10,0	0,00	18	22	8,75	55,5	34,9	41,75	P=0,371
Assurer la fonction de médiation	0						3	10	5	20	11,7	7,64	
Défense des intérêts	25	15	10	35	77,4	204,56	22	10	5	16,25	14,8	14,83	P=0,020
Défense des intérêts individuelle	25	30	20	55	153,6	409,40	17	10	10	22,5	19,7	17,93	P=0,001
Défense des intérêts collective	1	30	30	30	30,0		8	20	15	73,75	39,4	41,53	P=0,435
Signalement	4	12,5	6	15	11,3	4,79	10	6,75	5	13,875	11,4	12,78	P=0,434
Signalement interne	3	20	10	30	20,0	10,00	8	10	4,5	13,75	10,0	5,68	P=0,121
Signalement externe	1	30,0	30	30	30,0		3	32	25	90	49,0	35,68	P=0,655
Activités qui ne sont pas en lien avec le patient	153	4,9	2	10	8,7	13,96	331	13,5	6	24,3	17,6	15,30	P<0,001
Développement de compétences	62	8,3	3	14,375	9,5	7,61	185	8,3	4	20	15,3	18,15	P=0,138
Suivre une formation	1	240	240	240	240,0		18	90	10	133,75	114,4	138,22	P=0,196
Dispenser une formation	0						4	105	34,5	240	126,5	109,04	
Donner/recevoir des conseils, accompagner des professionnels/se faire accompagner	12	45	22,5	60	48,8	32,76	41	25	12,5	40	37,9	53,86	P=0,058
Réfléchir à propos de ses propres interventions	27	60	20	90	57,8	36,09	103	30	15	60	47,4	52,11	P=0,025
Planifier le développement de	3	15	10	30	18,3	10,41	20	20	15,75	30	43,3	96,59	P=0,545

Contribuer à la formation des étudiants (stages, travaux scolaires)	28	30	15	60	38,9	28,62	75	51	26	120	95,3	119,45	P=0,019
	Petit						Grand						
	N	MED	Q1	Q3	MOY	ET	N	MED	Q1	Q3	MOY	ET	PVALUE
Autres activités qui ne sont pas en lien avec le patient	143	4,3	2	15	14,5	28,91	315	17,9	9	37	28,0	29,10	P<0,001
Concertation non liée au patient	22	20	10	26,25	28,8	45,30	60	30	20	60	46,2	37,71	P=0,008
Contribution au développement de la politique	0						4	60	26,25	90	58,8	34,73	
Définition et justification de la profession et de ses compétences	4	12,5	6,25	18,75	12,5	6,46	7	20	10	45	26,4	19,09	P=0,180
Participation à cette recherche	118	20	10	30	27,6	29,73	250	30	18,75	90	80,2	117,39	P<0,001
Participation à d'autres projets et recherches	8	37,5	15	112,5	56,3	46,58	22	42,5	15	66	52,7	49,32	P=0,741
Activités liées à l'organisation et au service	44	80	30	225	181,2	307,52	102	47,5	20	120	108,1	141,51	P=0,209
Déplacements	34	49	20	77,5	64,3	54,27	211	75	20	150	125,2	169,76	P=0,162
Activités qui ne sont pas en lien avec le travail social	80	32	6,25	75,375	46,1	52,28	82	12	3	41,55	26,1	33,45	P=0,004
Activités de chef de service	14	158	40	305	179,3	159,05	28	300	41,25	730	457,0	467,70	P=0,109
Activités infirmières	27	30,0	20	90	78,5	89,98	0						
Activités psychothérapeutiques	3	90	10	120	73,3	56,86	14	245	150	423	261,6	150,11	P=0,058
Coordinateur de la médiation interculturelle	0						0						
Médiation interculturelle	0						0						
Fonction d'ombudsman	0						6	25	10,25	32,5	22,8	12,97	
Gestion administrative des patients	54	60	20	142,5	144,9	211,41	21	15	10	50	45,7	71,82	P=0,001
Service social du personnel	0						1	10	10	10	10,0		
Assistance morale, religieuse et philosophique	0						1	30	30	30	30,0		
Autres activités en lien avec l'institution	48	450	112,5	720	504,4	537,60	21	120	52,5	300	180,7	160,07	P=0,004

\*On parle de différence statistiquement significative lorsque la p-valeur est inférieure ou égale à 0,05.

\*\* Les activités génériques sont en gras

## **Annexe 17**

**Marche à suivre pour compléter le questionnaire sur les facteurs d'influence**

**Définitions des facteurs d'influence**

**Questionnaire sur les facteurs d'influence**

# Informations complémentaires et marche à suivre pour compléter le questionnaire sur les facteurs d'influence sur la charge de travail des travailleurs sociaux en hôpital psychiatrique

● **Objet** Ce questionnaire est la **dernière étape** de la recherche « Tour d'horizon du travail social : Développement d'un instrument de gestion du travail social des hôpitaux en Belgique ».

Il comporte deux parties :

**6) La première recueille des informations générales sur le profil des participants** (âge, genre, etc.).

Ces données permettront de comparer les facteurs d'influence en fonction du profil.

Les données d'identification ont pour seul but de savoir qui a déjà complété ou non ce questionnaire. **Toutes ces données sont traitées de manière anonyme.**

**7) La seconde traite des facteurs d'influence sur la charge de travail des travailleurs sociaux des hôpitaux psychiatriques.** Ces facteurs d'influence ont été sélectionnés, définis et validés par le groupe d'experts du projet.

- **Définition de la charge de travail** : la charge de travail est l'ensemble des activités effectuées sur une journée par le travailleur social. C'est une donnée objective. Un travailleur social peut par exemple réaliser 10 activités sur sa journée. Par une augmentation de la charge de travail due à un facteur d'influence X, ce travailleur n'effectuera que 6 activités au lieu des 10 ou il effectuera ces 10 activités dans des conditions qui affecteront leur qualité.

- **Définition de la lourdeur du travail** : la lourdeur du travail est une notion subjective qui affecte la charge de travail. On ne peut l'objectiver car elle diffère d'un travailleur social à un autre. Les 10 activités à effectuer sur la journée sont considérées comme « plus lourdes, plus stressantes » pour un travailleur social que pour son collègue.

● **Objectif** Il s'agit d'apprécier les facteurs qui influenceraient/influencent de manière négative la **charge de travail** et leur fréquence.

La première sous-question (« Dans quelle mesure le facteur X a-t-il une influence négative sur votre charge de travail ? ») permet d'estimer le degré d'influence d'un facteur X s'il est présent ou s'il survient dans votre pratique quotidienne. La seconde sous-question (« Fréquence du facteur X dans votre travail ») permet d'estimer le nombre de fois où vous êtes/seriez confronté au facteur X.

Ces deux aspects permettront d'évaluer la lourdeur d'un facteur (Ex. un facteur à forte influence négative qui survient tous les jours sera considéré comme beaucoup plus lourd par rapport à ce même facteur qui ne surviendrait qu'une fois par an).

**Cible** Tous les travailleurs sociaux participant à l'étude.

**Délai** Le questionnaire doit être complété pour le **28/06/2013**.

**Marche à suivre**

- Vous recevez un lien informatisé vers le questionnaire. Cliquer sur le lien ou le copier/coller dans le navigateur Internet permet de l'ouvrir (idéalement Google Chrome ou Mozilla Firefox).

**Si le message suivant apparaît en Internet Explorer (en anglais ou en français) :**

*'Stop running this script?  
A script on this page is causing internet explorer to run slowly. If it continues  
to run, your computer may become irresponsive.  
Yes No'*

Cliquer yes/oui ou no/non fait disparaître le message et n'empêche pas de compléter le questionnaire. Si vous avez la possibilité d'utiliser Google Chrome ou Firefox, ce message ne devrait pas apparaître.

- Vous recevez également un document comportant les **définitions** des facteurs d'influence abordés dans le questionnaire.
- Nous vous demandons de bien lire et de répondre à toutes les questions à l'aide des définitions.
- Ce questionnaire a pour but d'évaluer dans quelle mesure le facteur X exerce une influence négative (d'aucune à très forte) sur votre charge de travail et la fréquence de ce facteur X (de jamais à quotidienne). Répondre aux questions s'effectue en cochant la bonne proposition. **Il convient de répondre à toutes les questions**, même si certains facteurs n'ont aucune influence sur votre pratique. Dans ce cas, vous indiquerez l'influence et la fréquence qu'ils auraient.

*Exemple : quelle est l'influence de l'absence de mouchoirs en papier sur votre charge de travail?*

*Influence négative : J'ai des mouchoirs en papier à disposition. Si je n'en avais pas, cela aurait une "très forte" influence.*

*Fréquence : je ne suis jamais confronté au manque de mouchoirs en papier. Donc fréquence "jamais".*

Si vous omettez de répondre à une question ou si vous passez par mégarde à la page suivante, vous recevrez un message d'erreur. Répondre à la question « oubliée » vous permettra de poursuivre le remplissage du questionnaire.

L'objectif étant de faire un tour d'horizon du travail social, c'est donc en tant que **travailleur social** que vous répondrez à ce questionnaire (même si vous occupez d'autres fonctions, comme chef de service par exemple).

Cliquer sur « **Sauvegarder** » enregistre votre questionnaire complété et l'envoie automatiquement à l'équipe de recherche. Vous recevrez également le message « Merci pour votre participation » avant de quitter le site.

- **Une fois le questionnaire ouvert, il n'est pas possible d'enregistrer temporairement vos réponses, de le refermer et de l'ouvrir plus tard.** Compléter le questionnaire ne devrait pas prendre plus de 20 minutes.

**N'hésitez pas à prendre contact avec l'équipe de recherche pour tout renseignement complémentaire (sdelye@ulg.ac.be, +32 (0)4 366 4486)**

***Un tout grand merci pour votre participation!***



# Définitions des facteurs d'influence du travail social en hôpital psychiatrique

## Facteurs sociaux

### 2.1 Décisions prises par les autorités (l'Etat fédéral, les Communautés et Régions, les entités locales).

L'attention et l'implication des autorités pour le travail social, leurs décisions et les politiques mises en œuvre peuvent avoir une influence sur la mise en place et le contenu des activités de chaque travailleur social.

Les autorités exigent aussi davantage en matière de qualité, ce qui influence également le fonctionnement de l'organisation et donc le travail social. Garantir des labels de qualité passe par le respect de directives, par des formations, par l'encodage de données dans des dossiers, etc.

*Exemples : normes professionnelles, délimitations des activités au sein des projets art. 107, développement de titres professionnels particuliers pour des infirmiers spécialisés en santé communautaire mais pas pour des assistants sociaux, réforme du secteur de l'aide à la jeunesse, absence de politique intégrée en matière de soins de santé, etc.*

### 2.2 Manque de financement du travail social. Actuellement, il n'existe pas de financement adéquat pour le travail social en hôpital psychiatrique. Les budgets sont largement dépassés et sont attribués à la sphère administrative plutôt qu'au travail social. Dans un contexte où le volet social réclame une attention particulière, il n'y a pas de travailleur social pour assurer les consultations en ambulatoire car elles ne sont pas financées. Les budgets pour des projets tels que le référent hospitalier sont abandonnés au profit de projets qui n'exigent pas nécessairement un financement pour un travailleur social. Le financement du travail social dépend souvent de la bonne volonté de la direction de l'hôpital et l'implication dans le travail social s'en ressent.

### 2.3 Evolution rapide de la société. Un travailleur social en hôpital psychiatrique doit être polyvalent. Il doit être au courant des modifications en matière de législations sociales, du travail, pénales, de la jeunesse, etc. Il doit également avoir une idée claire de la carte sociale, etc.

La législation change constamment et la carte sociale devient de plus en plus complexe et comporte beaucoup d'organisations. Le travailleur social doit régulièrement s'informer sur ces aspects et les appliquer dans sa pratique quotidienne.

### 2.4 Manque structurel en matière de dispositifs autres que des hôpitaux psychiatriques. Beaucoup de services sont confrontés à un grand turn-over. Les autorités insistent sur une offre étendue en soins pour la société. Des problèmes structurels tels que les longues listes d'attente, les critères d'admission, l'offre limitée en infrastructures pour certains publics cibles sont des éléments qui réduisent la possibilité d'offrir des soins adaptés aux patients. Les patients et leurs aidants informels ne reçoivent pas un soutien suffisant et ils se retrouvent dans des situations intenable.

Lorsqu'il propose des solutions, le travailleur social doit tenir compte du temps, de la complexité de la situation des patients et de leur entourage. Pour ce faire, il doit pouvoir rapidement solutionner des problèmes, avoir une connaissance de la carte sociale, en développant un réseau informel et professionnel et enfin en ayant un rôle de coordinateur avec différentes structures.

*Exemples : les patients psychiatriques ont un score sur l'échelle de Katz trop faible pour être admis en maison de repos et de soins, certaines institutions sont hors de prix, le manque d'institutions pour handicapés mentaux fait que ceux-ci se retrouvent en hôpital psychiatrique, les listes d'attente font que des patients se retrouvent dans des institutions inadaptées, etc.*

**2.5 Réflexions de la société sur la psychiatrie.** Etre affecté d'une maladie psychiatrique provoque toujours une forme d'embarras. Malgré une évolution en matière d'aides et de soins « sociaux », la stigmatisation subsiste et entraîne des difficultés à accéder au logement en raison de la défiance des bailleurs. L'accès à l'emploi est également limité pour le même type de raisons.

Outre cette problématique qui empêche ces patients de vivre en société, on constate une forme de gêne, d'embarras qui fait que ces personnes sont orientées vers un hôpital psychiatrique alors qu'elles pourraient être aidées autrement. Certaines grandes villes développent des sanctions juridiques contre les sans-abris et abordent le problème des assuétudes au moyen d'une hypermédicalisation. Dans ce contexte, on se tourne vers les services sociaux afin de remettre ces personnes dans la « norme » et de les réinsérer dans la société.

## **Facteurs liés à l'hôpital**

### **Structure et culture de l'hôpital**

**2.6 Structure de l'hôpital.** La structure organisationnelle indique comment les activités sont réparties, rassemblées et coordonnées. La structure définit également la place du travail social dans l'organigramme. Cette place détermine les interventions et le fonctionnement du service social ainsi que la communication interne (comment l'information est transmise à la personne adéquate et si elle a subi un filtrage).

*Exemples : fonctionne-t-on avec des départements ou des services ?, le service social dépend-il de départements tels que l'administratif, le médical, l'infirmier, le paramédical, etc. ? qui gère le travail social, avec qui le service social collabore-t-il ?, etc.*

**2.7 Culture de l'hôpital.** Il s'agit d'une série de valeurs, de principes fondamentaux, d'idées et de manière de penser des membres d'une organisation enseignés aux nouveaux membres. Ces valeurs partagées se reflètent dans la pratique quotidienne de l'organisation.

*Exemples : quelle conception a l'hôpital de la collaboration interne et externe ? comment les problèmes sont-ils abordés et solutionnés ?, comment sont organisés les aides et soins pour le patient ?*

**2.8 Localisation de l'hôpital.** L'implantation physique/situation géographique de l'hôpital et les facteurs environnementaux ont une influence sur le travail social.

*Exemples : possibilités de transferts : l'offre en soins est-elle importante autour de l'hôpital/du lieu de vie du patient, la présence d'un aéroport engendre un afflux de patients étrangers, la présence d'une université engendre un afflux d'étudiants dont des étudiants étrangers, l'hôpital est-il situé près d'une frontière ?, etc.*

### **Facteurs liés à la direction de l'hôpital**

**2.9 Manque de reconnaissance du travail social par la direction.** L'intérêt de la direction pour le travail social détermine la place de celui-ci, le contenu des activités, l'implication dans le processus décisionnel, etc.

**2.10 Manque de clarté des rôles et des responsabilités à chaque échelon de l'hôpital.** Dans une organisation, il est primordial que les rôles, les responsabilités et les pouvoirs soient clairement établis de manière et communiqués à chacun. Les responsabilités communes, individuelles et en lien avec l'organisation doivent être claires pour tout le monde. Un descriptif précis du fonctionnement, du mandat, des activités, rédigé par l'hôpital et expliqué au service clarifie ce qu'on attend du travail social.

**2.11 Manque de formation(s) et de possibilité(s) de développement professionnel.** Il s'agit des possibilités offertes par l'organisation en matière de formations continues pour le personnel. On se focalise sur la capacité d'une personne ou d'un groupe à s'épanouir ou à changer, à acquérir des connaissances rendant le travail plus aisé et/ou plus efficace, à adopter des attitudes nécessaires à l'organisation. Ne pas pouvoir suivre des formations fait qu'un travailleur n'est pas suffisamment informé sur des changements de la société et qu'il ne peut pas les intégrer dans son travail.

### **Facteurs économiques**

**2.12 Manque de moyens et déséquilibre financiers à l'hôpital.** Un déséquilibre financier peut être une cause importante de pression sur les coûts en personnel de l'hôpital et donc aussi sur le service social. Il peut être la cause d'une réduction de personnel, du non-remplacement d'un agent malade pour une longue durée, etc. Cela a un impact direct sur le fonctionnement en termes de personnel et sur la répartition des activités. Un climat financier favorable peut, au contraire, donner une impulsion positive à l'atmosphère de travail et au développement, entre autre, du travail social à l'hôpital.

*Exemples : non-remplacement lors de repos de maternité, poursuite des mauvais payeurs, faible accompagnement des patients précaires, charge de travail accrue liée à l'insécurité d'emploi, etc.*

### **2.13 Manque en infrastructure.**

*Exemples : un support informatique (chaque travailleur social a-t-il un ordinateur, a-t-il accès à un scanner/une imprimante, à un helpdesk, etc. ?), un fax ou une photocopieuse, un local pour accueillir les patients et/ou leur famille, etc.*

**2.14 Manque de soutien administratif des travailleurs sociaux.** Il s'agit des possibilités qu'ont les travailleurs sociaux de pouvoir faire appel à du personnel administratif pour le classement, le courrier, etc.

## **Facteurs architecturaux**

### **2.15 Lieu de travail.**

*Exemples : doit-on effectuer de grands déplacements entre différents sites ?, le bureau du travailleur social se situe-t-il dans le service ?, dispose-t-il d'un éclairage suffisant ? est-il insonorisé ?, etc.*

## **Facteurs liés à l'organisation du/des services**

### **Facteurs liés à la direction du service social**

**2.16 Supérieur hiérarchique qui n'est pas un travailleur social.** Il s'agit de la personne qui gère le volet opérationnel du travail social. Il répartit les activités et en vérifie le suivi. Il peut avoir une influence par sa personnalité, sa vision, sa connaissance du travail social, par sa manière de gérer, de communiquer, de prendre ses responsabilités, d'adopter des attitudes, etc. S'il n'y a pas de responsable au sein du service social, ce responsable peut par exemple être un infirmier en chef.

*Exemples : le supérieur hiérarchique est-il directif ?, intègre-t-il le travailleur social dans la politique du service ?, la communication est-elle fluide au sein du service ?, etc.*

**2.17 Supérieur hiérarchique qui est un travailleur social.** Il s'agit de la personne qui gère le volet opérationnel du travail social. Il répartit les activités et en vérifie le suivi. Il peut avoir une influence par sa personnalité, sa vision, sa connaissance du travail social, par sa manière de gérer, de communiquer, de prendre ses responsabilités, d'adopter des attitudes, etc.

*Exemples : le supérieur hiérarchique est-il directif ?, intègre-t-il le travailleur social dans la politique du service ?, la communication est-elle fluide au sein du service ?, etc.*

**2.18 La gestion du travail social par le supérieur hiérarchique.** Il s'agit du rôle que peut endosser la personne qui gère le volet opérationnel du travail social par rapport aux activités, à la

répartition de celles-ci, à l'influence par sa personnalité, sa vision, sa connaissance du travail social, par sa manière de gérer, de communiquer, de prendre ses responsabilités, d'adopter des attitudes, etc. Il s'agit également du soutien (entretiens, discussions, interventions, coaching, feedbacks éventuels) que cette personne peut fournir aux travailleurs sociaux pour leur permettre d'atteindre certains objectifs, certaines compétences, etc.

*Exemples : coaching, manière de communiquer, de gérer, etc.*

### Facteurs liés au service social

**2.19 Vision et culture du service social.** La vision et la culture du service social déterminent les valeurs et principes fondamentaux à suivre par les travailleurs sociaux de l'hôpital.

### Facteurs liés au service

**2.20 Type de service.** Le type de service auquel est attaché le travailleur social détermine le contenu spécifique de ses activités, sa spécialisation et les exigences en matière de prise en charge. La vision et la culture déterminent également le rôle du travailleur social au sein du service.

**2.21 Caractéristiques de l'infirmier en chef/médecin/d'autres professionnels du service.** Il s'agit du fonctionnement en équipe et la vision de cette équipe par rapport au travail social.

**2.22 Interruptions dans le travail.** Il s'agit de certains appels téléphoniques, des visites inopinées de patients et/ou de leur famille, etc.

**2.23 Charge de travail et lourdeur du travail.** Il existe une différence entre la quantité de travail/charge de travail et la lourdeur du travail. La quantité de travail à effectuer sur une journée est objectivement quantifiable tandis que la lourdeur du travail est plus un ressenti subjectif : elle se ressent différemment d'une personne à l'autre. Ce sentiment dépend d'un bien-être psychique et physique.

*Exemples : attentes démesurées de l'équipe de soins, sentiment d'injustice, stress, etc.*

### Facteurs liés au patient/son réseau informel

#### Caractéristiques du patient

**2.24 Caractéristiques du patient.** Il s'agit des aspects sociodémographiques du patient et NON DE SA PATHOLOGIE.

*Exemples : la culture du patient (souffrir d'une maladie psychiatrique n'est pas toujours bien considérée dans toutes les cultures), l'âge, le niveau d'éducation, moyens financiers/niveau de pauvreté, domicile, sans logement, sans travail, problèmes avec la justice, etc.*

**2.25 Besoins en soins du patient/complexité de sa maladie.** La maladie et l'état de santé du patient déterminent ses besoins en soins et donc sa prise en charge médicale et sociale. Les

besoins en soins dépendent de l'autonomie du patient, de la connaissance qu'il a de sa maladie, etc.

**2.26 Manque d'implication/collaboration/autonomie du patient par rapport aux services d'aides et de soins.** Il s'agit d'abord de l'implication du patient dans les différentes étapes du processus mis en place en matière de services d'aides et de soins et de sa participation dans la recherche de solutions. Le patient exprime sa volonté à différents niveaux de sa maladie, de sa prise en charge.

Il s'agit aussi du comportement du patient qui peut être déterminant. S'agit-il par exemple d'un patient « lassant », versatile, qui se plaint souvent, qui manque de respect envers les soignants, etc. ?

Il s'agit ensuite de la motivation d'un patient, de son aptitude à collaborer de manière constructive (exemple admission contrainte versus admission volontaire).

Il s'agit enfin de l'implication et de la collaboration, déterminées par les attentes du patient en matière d'hôpital, de service, de prise en charge, de soignants, etc. Le travailleur social doit prendre en compte ces attentes et les respecter dans la mesure du possible.

### **Le réseau informel du patient**

**2.27 Absence d'un réseau ou surmenage du réseau social autour du patient.** Le réseau social détermine la possibilité de faire appel à un aidant informel. Le réseau social d'une personne et la possibilité d'y faire appel constituent des éléments importants qui influencent l'intervention du travailleur social. De plus, un travailleur social doit être attentif au fardeau de l'aidant informel.

**2.28 Manque d'implication/collaboration/autonomie du réseau informel du patient par rapport aux services d'aides et de soins.** Il s'agit d'abord de l'implication du réseau informel du patient dans les différentes étapes du processus mis en place en matière de services d'aides et de soins et de la participation de ce réseau dans la recherche de solutions. Le réseau informel exprime sa volonté par rapport à différents niveaux de la maladie, de la prise en charge du patient.

Il s'agit aussi du comportement du réseau informel du patient. Il peut être déterminant. Ce comportement peut par exemple être « lassant » ou versatile. Le réseau informel peut se plaindre souvent, manquer de respect envers les soignants, ne pas honorer pas les rendez-vous, etc.

Il s'agit ensuite de la motivation du réseau informel, de son aptitude à collaborer de manière constructive.

Il s'agit enfin de l'implication et de la collaboration, déterminées par les attentes du réseau informel du patient en matière d'hôpital, de service, de prise en charge, de soignants, etc. Le

travailleur social doit prendre en compte ces attentes et les respecter dans la mesure du possible. Il doit prendre en compte ces attentes et les respecter dans la mesure du possible.

**2.29 Absence d'un réseau professionnel d'aides et de soins.** Indépendamment de ce qui existe autour du patient en matière d'encadrement informel, le travailleur social devra également s'investir dans le développement d'un encadrement de professionnels pour son patient.

# Facteurs d'influence de la charge de travail du travailleur social en hôpital psychiatrique

## Introduction

Ce questionnaire est la dernière étape de la recherche « Tour d'horizon du travail social : Développement d'un instrument de gestion du travail social des hôpitaux en Belgique ».

Ce questionnaire a pour objectif de déterminer les **facteurs qui influencent la charge de travail d'un travailleur social en hôpital psychiatrique**. Autrement dit, **quels sont les facteurs qui affectent le nombre d'activités réalisées ou leur qualité ?**

**Définition de la charge de travail :** *la charge de travail est l'ensemble des activités effectuées sur une journée par le travailleur social. C'est une donnée objective. Un travailleur social peut par exemple réaliser 10 activités sur sa journée. Par une augmentation de la charge de travail due à un facteur d'influence X, ce travailleur n'effectuera que 6 activités au lieu des 10 ou il effectuera ces 10 activités dans des conditions qui affecteront leur qualité.*

**Définition de la lourdeur du travail :** *la lourdeur du travail est une notion subjective qui affecte la charge de travail. On ne peut l'objectiver car elle diffère d'un travailleur social à un autre. Les 10 activités à effectuer sur la journée sont considérées comme « plus lourdes, plus stressantes » pour un travailleur social que pour son collègue.*

**Pour compléter ce questionnaire, veuillez garder à l'esprit qu'il s'agit des facteurs qui influenceraient/influencent de manière négative la charge de travail.**

La première partie de ce questionnaire concerne des données générales.

Ensuite, il s'agira d'indiquer l'**influence négative** (de « aucune » à « très forte ») et la **fréquence** (de jamais à quotidienne) d'un facteur sur votre charge de travail. Pour chaque facteur d'influence, veuillez donner une estimation du poids qu'il aurait s'il survenait dans votre quotidien. Nous vous demandons de répondre à toutes les questions, même si le facteur abordé ne concerne pas votre pratique quotidienne.

Une durée de 20 minutes est à prévoir pour répondre à ce questionnaire

**L'équipe de recherche vous remercie pour votre collaboration et votre participation à cette recherche.**



## Données générales

1.1 Nom du travailleur :

1.2 Genre

masculin

féminin

1.3 Nom de l'hôpital :

1.4 Service(s) (Plusieurs réponses possibles)

- Service A** (observations et traitement, hospitalisation complète (jour+nuit))
- Service A1** (observations et traitement, hospitalisation de jour partielle)
- Service A2** (observations et traitement, hospitalisation de nuit partielle)
- Service T** (traitement, hospitalisation complète (jour+nuit))
- Service T1** (traitement, hospitalisation de jour partielle)
- Service T2** (traitement, hospitalisation de nuit partielle)
- Service IB** (traitement intensif de patients avec trouble de comportement important et/ou agressifs)
- Service K** (enfants et adolescents, hospitalisation complète (jour+nuit))
- Service K1** (enfants et adolescents, hospitalisation de jour partielle)
- Service K2** (enfants et adolescents, hospitalisation de nuit partielle)
- Service For-K** (lits K médicolégaux pour les mineurs souffrant de troubles mentaux et ayant commis des faits qualifiés infractions en lien avec leurs troubles mentaux)
- Service TFB** (lits pour traitements en famille)
- Service TFP** (placement en milieu familial)
- Service SP6** (service spécialisé de psychogériatrie)

Si vous êtes également responsable d'un autre service, mentionnez svp celui-ci :

1.5 Nombre d'années en activité dans un hôpital (sans les stages) ?

1.6 Nombre d'années en activité dans votre hôpital (sans les stages) ?

**1.7 Infirmier(ère) sociale/spécialisé(e) en santé communautaire ou assistant(e) social(e) ?**

**1.8 Votre temps de travail actuel ?**

- temps plein
- temps partiel, préciser .....

Pour chaque question, veuillez indiquer :

1. dans quelle mesure ce facteur augmente(ra)it votre charge de travail

2. sa fréquence dans la pratique

<b>Facteurs sociaux</b>
-------------------------

2.1 Quelle influence ont les décisions prises par les autorités sur votre charge de travail ? (1 réponse possible)

Exemples : normes professionnelles, délimitations des activités au sein des projets art. 107, développement de titres professionnels particuliers pour des infirmiers spécialisés en santé communautaire mais pas pour des assistants sociaux, réforme du secteur de l'aide à la jeunesse, absence de politique intégrée en matière de soins de santé, etc.

aucune    très faible    faible    moyenne    forte    très forte

Influence négative de ce  
facteur sur votre charge de travail                                                            

jamais    annuelle    biannuelle    mensuelle    hebdomadaire    quotidienne

Fréquence de ce facteur  
dans votre travail                                                                               

2.2 Quelle influence a le manque de financement du travail social sur votre charge de travail ? (1 réponse possible)

Exemples : pas de travailleurs sociaux désignés pour l'ambulatoire, suppression du financement pour le référent hospitalier, pas de financement du travail social pour les art. 107, etc.

aucune    très faible    faible    moyenne    forte    très forte

Influence négative de ce  
facteur sur votre charge de travail                                                            

jamais    annuelle    biannuelle    mensuelle    hebdomadaire    quotidienne

Fréquence de ce facteur  
dans votre travail

### 2.3 Quelle influence a l'évolution rapide de la société sur votre charge de travail ? (1 réponse possible)

Exemples : complexification de la carte sociale, modifications de législation, de directives, etc.

aucune   très faible   faible   moyenne   forte   très forte

Influence négative de ce  
facteur sur votre charge de travail               

jamais   annuelle   biannuelle   mensuelle hebdomadaire quotidienne

Fréquence de ce facteur  
dans votre travail               

### 2.4 Quelle influence a le manque structurel en matière de dispositifs autres que des hôpitaux psychiatriques sur votre charge de travail ? (1 réponse possible)

Exemples : les patients psychiatriques ont un score sur l'échelle de Katz trop faible pour être admis en maison de repos et de soins, certaines institutions sont hors de prix, le manque d'institutions pour handicapés mentaux fait que ceux-ci se retrouvent en hôpital psychiatrique, les listes d'attente font que des patients se retrouvent dans des institutions inadaptées, etc.

aucune   très faible   faible   moyenne   forte   très forte

Influence négative de ce  
facteur sur votre charge de travail               

jamais   annuelle   biannuelle   mensuelle hebdomadaire quotidienne

Fréquence de ce facteur  
dans votre travail               

### 2.5 Quelle influence ont les réflexions de la société à propos de la psychiatrie sur votre charge de travail ? (1 réponse possible)

Exemples : stigmatisation, discrimination sur le marché de l'emploi, sanctions pénales pour les sans-abris et les drogués, hypermédicalisation, etc.

aucune   très faible   faible   moyenne   forte   très forte

Influence négative de ce  
facteur sur votre charge de travail               

jamais   annuelle   biannuelle   mensuelle hebdomadaire quotidienne

Fréquence de ce facteur  
dans votre travail

## Facteurs liés à l'hôpital

### Structure et culture de l'hôpital

#### 2.6 Quelle influence a la structure de l'hôpital sur votre charge de travail ? (1 réponse possible)

Exemples : fonctionne-t-on avec des départements ou des services ?, le service social dépend-il de départements tels que l'administratif, le médical, l'infirmier, le paramédical, etc. ? qui gère le travail social, avec qui le service social collabore-t-il ?, etc.

aucune   très faible   faible   moyenne   forte   très forte

Influence négative de ce  
facteur sur votre charge de travail               

jamais   annuelle   biannuelle   mensuelle hebdomadaire quotidienne

Fréquence de ce facteur  
dans votre travail               

#### 2.7 Quelle influence a la culture de l'hôpital sur votre charge de travail ? (1 réponse possible)

Exemples : quelle conception a l'hôpital de la collaboration interne et externe ? comment les problèmes sont-ils abordés et solutionnés ?, comment sont organisés les aides et soins pour le patient ?

aucune   très faible   faible   moyenne   forte   très forte

Influence négative de ce  
facteur sur votre charge de travail               

jamais   annuelle   biannuelle   mensuelle hebdomadaire quotidienne

Fréquence de ce facteur  
dans votre travail               

#### 2.8 Quelle influence a la localisation de l'hôpital sur votre charge de travail ? (1 réponse possible)

Exemples : possibilités de transferts : l'offre en soins est-elle importante autour de l'hôpital/du lieu de vie du patient ? la présence d'un aéroport engendre un afflux de patients étrangers, la présence d'une université engendre un afflux d'étudiants en ce compris des étudiants étrangers, l'hôpital est-il situé près d'une frontière ?, etc.

aucune   très faible   faible   moyenne   forte   très forte

Influence négative de ce  
facteur sur votre charge de travail               

jamais   annuelle   biannuelle   mensuelle hebdomadaire quotidienne

Fréquence de ce facteur  
dans votre travail

## Facteurs liés à l'hôpital

### Facteurs liés à la direction de l'hôpital

#### 2.9 Quelle influence a le manque de reconnaissance du travail social par la direction sur votre charge de travail ? (1 réponse possible)

Exemples : le travailleur social est-il impliqué dans la politique de l'organisation ? est-il reconnu, encadré et soutenu ?, etc.

aucune    très faible    faible    moyenne    forte    très forte

Influence négative de ce facteur sur votre charge de travail                    

jamais    annuelle    biannuelle    mensuelle    hebdomadaire    quotidienne

Fréquence de ce facteur dans votre travail                    

#### 2.10 Quelle influence a le manque de clarté des rôles et des responsabilités à chaque échelon de l'hôpital sur votre charge de travail ? (1 réponse possible)

Exemples : délimitation des activités, description peu claire des fonctions, mandat restreint donné au travailleur social, etc.

aucune    très faible    faible    moyenne    forte    très forte

Influence négative de ce facteur sur votre charge de travail                    

jamais    annuelle    biannuelle    mensuelle    hebdomadaire    quotidienne

Fréquence de ce facteur dans votre travail                    

#### 2.11 Quelle influence a le manque de formation(s) et de possibilité(s) de développement professionnel sur votre charge de travail ? (1 réponse possible)

Exemples : le travailleur social peut-il suivre des formations pour être à jour en matière de législation(s), dispositifs sociaux, nouvelles méthodes ?, etc.

aucune    très faible    faible    moyenne    forte    très forte

Influence négative de ce facteur sur votre charge de travail                    

jamais    annuelle    biannuelle    mensuelle    hebdomadaire    quotidienne

Fréquence de ce facteur dans votre travail                    

## Facteurs liés à l'hôpital

## Facteurs économiques

### 2.12 Quelle influence ont le manque de moyens et le déséquilibre financiers à l'hôpital sur votre charge de travail ? (1 réponse possible)

Exemples : non-remplacement lors de repos de maternité, poursuite des mauvais payeurs, faible accompagnement des patients précaires, charge de travail accrue liée à l'insécurité d'emploi, etc.

aucune   très faible   faible   moyenne   forte   très forte

Influence négative de ce facteur sur votre charge de travail               

jamais   annuelle   biannuelle   mensuelle hebdomadaire   quotidienne

Fréquence de ce facteur dans votre travail               

### 2.13 Quelle influence a le manque en infrastructure sur votre charge de travail ? (1 réponse possible)

Exemples : un support informatique (chaque travailleur social a-t-il un ordinateur, a-t-il accès à un scanner/une imprimante, à un helpdesk, etc. ?), un fax ou une photocopieuse, un local pour accueillir les patients et/ou leur famille, etc.

aucune   très faible   faible   moyenne   forte   très forte

Influence négative de ce facteur sur votre charge de travail               

jamais   annuelle   biannuelle   mensuelle hebdomadaire   quotidienne

Fréquence de ce facteur dans votre travail               

### 2.14 Quelle influence a le manque de soutien administratif des travailleurs sociaux sur votre charge de travail ? (1 réponse possible)

Exemples : une secrétaire qui s'occupe du classement, du courrier, etc.

aucune   très faible   faible   moyenne   forte   très forte

Influence négative de ce facteur sur votre charge de travail               

jamais   annuelle   biannuelle   mensuelle hebdomadaire   quotidienne

Fréquence de ce facteur dans votre travail               

## Facteurs architecturaux

### 2.15 Quelle influence a le lieu de travail sur votre charge de travail ? (1 réponse possible)

Exemples : doit-on effectuer de grands déplacements entre différents sites ?, le bureau du travailleur social se situe-t-il dans le service ?, dispose-t-il d'un éclairage suffisant ? est-il insonorisé ?, etc.

aucune    très faible    faible    moyenne    forte    très forte

Influence négative de ce  
facteur sur votre charge de travail                    

jamais    annuelle    biannuelle    mensuelle    hebdomadaire    quotidienne

Fréquence de ce facteur  
dans votre travail                       

## Facteurs liés à l'organisation du/des services

### Facteurs liés à la direction du travail social

#### 2.16 Quelle influence a le supérieur hiérarchique qui N'est PAS un travailleur social sur votre charge de travail ? (1 réponse possible)

Exemples : le supérieur hiérarchique est-il directif ?, intègre-t-il le travailleur social dans la politique du service ?, la communication est-elle fluide au sein du service ?, etc.

aucune    très faible    faible    moyenne    forte    très forte

Influence négative de ce  
facteur sur votre charge de travail                    

jamais    annuelle    biannuelle    mensuelle    hebdomadaire    quotidienne

Fréquence de ce facteur  
dans votre travail                       

#### 2.17 Quelle influence a le supérieur hiérarchique qui EST un travailleur social sur votre charge de travail ? (1 réponse possible)

Exemples : le supérieur hiérarchique est-il directif ?, intègre-t-il le travailleur social dans la politique du service ?, la communication est-elle fluide au sein du service ?, etc.

aucune    très faible    faible    moyenne    forte    très forte

Influence négative de ce  
facteur sur votre charge de travail                    

jamais    annuelle    biannuelle    mensuelle    hebdomadaire    quotidienne

Fréquence de ce facteur  
dans votre travail



**2.18** Quelle influence a la gestion du travail social par le supérieur hiérarchique sur votre charge de travail ? (1 réponse possible)

Exemples : coaching, manière de communiquer, de gérer, etc.

aucune   très faible   faible   moyenne   forte   très forte

Influence négative de ce facteur sur votre charge de travail               

jamais   annuelle   biannuelle   mensuelle hebdomadaire quotidienne

Fréquence de ce facteur dans votre travail               

**Facteurs liés au service social**

**2.19** Quelle influence ont la vision et la culture du service social sur votre charge de travail ? (1 réponse possible)

Exemples : communication entre travailleurs sociaux, échange des informations, respect des valeurs, etc.

aucune   très faible   faible   moyenne   forte   très forte

Influence négative de ce facteur sur votre charge de travail               

jamais   annuelle   biannuelle   mensuelle hebdomadaire quotidienne

Fréquence de ce facteur dans votre travail               

**Facteurs liés au service**

**2.20** Quelle influence a le type de service dans lequel vous travaillez sur votre charge de travail ? (1 réponse possible)

Exemples : place et rôle du travail social dans le service, communication au sein du service, organisation et répartition des activités, etc.

aucune   très faible   faible   moyenne   forte   très forte

Influence négative de ce facteur sur votre charge de travail               

jamais   annuelle   biannuelle   mensuelle hebdomadaire quotidienne

Fréquence de ce facteur dans votre travail

**2.21 Quelle influence ont les caractéristiques de l'infirmier en chef/médecin/d'autres professionnels du service sur votre charge de travail ? (1 réponse possible)**

*Exemples : fonctionnement en équipe, vision des autres professionnels sur le travail social, etc.*

aucune   très faible   faible   moyenne   forte   très forte

Influence négative de ce  
facteur sur votre charge de travail               

jamais   annuelle   biannuelle   mensuelle hebdomadaire quotidienne

Fréquence de ce facteur  
dans votre travail               

**2.22 Quelle influence ont les interruptions dans le travail sur votre charge de travail ? (1 réponse possible)**

*Exemples : visites inopinées de patients et/ou de leur famille, certains appels téléphoniques, etc.*

aucune   très faible   faible   moyenne   forte   très forte

Influence négative de ce  
facteur sur votre charge de travail               

jamais   annuelle   biannuelle   mensuelle hebdomadaire quotidienne

Fréquence de ce facteur  
dans votre travail               

**2.23 Quelle influence a la lourdeur du travail sur votre charge de travail ? (1 réponse possible)**

*Exemples : attentes démesurées de l'équipe de soins, sentiment d'injustice, stress, etc.*

aucune   très faible   faible   moyenne   forte   très forte

Influence négative de ce  
facteur sur votre charge de travail               

jamais   annuelle   biannuelle   mensuelle hebdomadaire quotidienne

Fréquence de ce facteur  
dans votre travail

## Facteurs liés au patient/son réseau informel

### Caractéristiques du patient

#### 2.24 Quelle influence ont les caractéristiques du patient sur votre charge de travail (NE PAS CONSIDÉRER SA PATHOLOGIE) ? (1 réponse possible)

Exemples : la culture du patient (souffrir d'une maladie psychique n'est pas toujours bien considéré par toutes les cultures), l'âge, le niveau d'éducation, les moyens financiers/le niveau de pauvreté, le domicile, sans logement, sans travail, les problèmes avec la justice, etc.

aucune   très faible   faible   moyenne   forte   très forte

Influence négative de ce facteur sur votre charge de travail               

jamais   annuelle   biannuelle   mensuelle   hebdomadaire   quotidienne

Fréquence de ce facteur dans votre travail               

#### 2.25 Quelle influence ont les besoins en soins du patient/complexité de sa maladie sur votre charge de travail ? (1 réponse possible)

Exemples : type de pathologie, connaissance de la maladie, autonomie du patient, etc.

aucune   très faible   faible   moyenne   forte   très forte

Influence négative de ce facteur sur votre charge de travail               

jamais   annuelle   biannuelle   mensuelle   hebdomadaire   quotidienne

Fréquence de ce facteur dans votre travail               

#### 2.26 Quelle influence a le manque d'implication/collaboration/autonomie du patient par rapport aux services d'aides et de soins sur votre charge de travail ? (1 réponse possible)

Exemples : le manque de motivation et collaboration du patient, etc.

aucune   très faible   faible   moyenne   forte   très forte

Influence négative de ce facteur sur votre charge de travail               

jamais   annuelle   biannuelle   mensuelle   hebdomadaire   quotidienne

Fréquence de ce facteur dans votre travail

## Facteurs liés au patient/son réseau informel

### Le réseau informel du patient

**2.27** Quelle influence a l'absence d'un réseau ou surmenage du réseau social autour du patient sur votre charge de travail ? (1 réponse possible)

*Exemple : y a-t-il un aidant informel ou la possibilité de mettre en place un aidant informel, etc.*

aucune   très faible   faible   moyenne   forte   très forte

Influence négative de ce  
facteur sur votre charge de travail               

jamais   annuelle   biannuelle   mensuelle hebdomadaire quotidienne

Fréquence de ce facteur  
dans votre travail               

**2.28** Quelle influence a le manque d'implication/collaboration/autonomie du réseau informel du patient par rapport aux services d'aides et de soins sur votre charge de travail ? (1 réponse possible)

*Exemples : le réseau informel collabore-t-il avec les services d'aides et de soins ?, ce réseau est-il impliqué dans la prise en charge du patient, etc.*

aucune   très faible   faible   moyenne   forte   très forte

Influence négative de ce  
facteur sur votre charge de travail               

jamais   annuelle   biannuelle   mensuelle hebdomadaire quotidienne

Fréquence de ce facteur  
dans votre travail               

**2.29** Quelle influence a l'absence d'un réseau professionnel d'aide et de soins sur votre charge de travail ? (1 réponse possible)

*Exemple : disponibilité de mettre en place une coordination de soins, etc.*

aucune   très faible   faible   moyenne   forte   très forte

Influence négative de ce  
facteur sur votre charge de travail               

jamais   annuelle   biannuelle   mensuelle hebdomadaire quotidienne

Fréquence de ce facteur  
dans votre travail

## Divers

3.1 D'autres facteurs non mentionnés ci-dessus influencent-ils vos activités de travailleur social de l'hôpital ?

***Merci pour votre participation***

## **Annexe 18**

### **Facteurs d'influence supplémentaires**

- L'informatisation versus une prise en charge de qualité
- Réaliser des activités qui ne sont pas en lien avec le patient
- Des caractéristiques personnelles du travailleur social comme le caractère, son humeur, etc.
- La combinaison de différentes fonctions, différents services, différentes activités
- Changement dans la manière de travailler dans l'équipe/à l'hôpital
- Menace de suicide, agression, sortie malgré avis défavorable, crise, etc.
- Manque de souplesse en termes de réduction de temps de travail
- Absence de véhicule de service
- Manque de reconnaissance et de volonté de collaboration d'autres disciplines
- Responsabilisation de plus en plus forte sur la manière de travailler
- Manque de flexibilité dans les horaires et temps de travail
- Difficultés de transfert de patients, principalement d'un service de crise
- Absence de chef de service qui est un assistant social, qui effectue les évaluations des travailleurs sociaux, qui effectue les tâches liées à la politique, qui rédige les procédures et directives, qui accueille les nouveaux collaborateurs, etc.
- Des incohérences dues à une fusion
- Indisponibilité de certains services/instances fédéraux
- Manque de temps pour apprendre de nouveaux programmes/méthodes de travail/etc.
- Manque de politique de formation, de programme d'apprentissage
- Manque d'une description claire du temps de travail
- La gestion des situations critiques les weekends et jours fériés