



Royaume du Maroc

Ministère délégué auprès du Chef  
de Gouvernement chargé de la  
Réforme de l'Administration et de  
la Fonction Publique

Ministère de la santé

## Fiche projet

Amélioration de l'accueil au sein du Service Social Hospitalier (SSH)  
- site pilote: Hôpital Mohamed V Province d'El-Jadida -

Références			
Année de candidature	2017		
Référence lettre circulaire	1292	Date	14 Avril 2014
Date de Candidature	24 Mai 2017		
Date de sélection	22 Juin 2017		
Identification du département			
Ministère	Ministère de la santé		
Département	Ministère de la santé		
Niveau	<input checked="" type="radio"/> Concentré	<input type="radio"/> déconcentré	
Direction/Administration concernée	Direction des Hôpitaux et des Soins Ambulatoires (DHSA)		
Cadrage du projet			
Domaine - FOMAP	Amélioration de la relation entre l'administration et les usagers		
Priorités - FOMAP 2017	Amélioration de l'accueil des usagers des administrations Publiques et traitement des réclamations		
Programme ministériel du département	Axe II : Consécration de l'approche servicielle du secteur de la santé - Amélioration de la santé des catégories vulnérable et aux besoins spécifiques		
Justification du projet	Avec la conjoncture actuelle axée sur la satisfaction du citoyen et compte tenu de l'approche servicielle qui constitue la démarche la plus adoptée et pragmatique dans la relation administration-administré, l'accueil constitue une composante du processus de prise en charge du patient. En complément de ce paquet de l'accueil, l'action médico-sociale au milieu hospitalier est considérée comme une sous composante de l'accueil qui fait partie de la stratégie nationale de l'amélioration de l'accueil des usagers dans les établissements publics.		

Chaque structure hospitalière dispose d'un service social avec en moyenne deux Assistants Sociaux chargés d'accueillir et de répondre aux différentes requêtes des usagers à caractère médico-social, notamment :

- \* L'accueil, l'information des usages ;
- \* Counseling à caractère médico-social ;
- \* Accompagnement en interne et en externe ;
- \* Réinsertion familiale et sociale ;
- \* Gestion des plaintes et des doléances des usagers ;
- \* Prise en charge des femmes et enfants victimes de violence, des personnes Sans Domicile Fixe ...

Ainsi, selon les bilans d'activités recueillis au niveau de la Division de l'Action Médico-sociale relevant du Ministère de la Santé, le flux des personnes accueillies et pris en charge par les services sociaux demeure important. Par exemple, en 2016 :

- \* 5177 personnes ont été accueillies par les services sociaux de la province d'Errachidia ;
- \* 2402 à la province de Laayoune ;
- \* 2120 à la préfecture de Moulay Rachid Casablanca ;
- \* 10363 à la préfecture de Rabat.

A la lumière de ces données et malgré les efforts déployés, l'accueil au niveau du service social hospitalier reste :

- \* Non identifiable dans la plupart des structures hospitalières ;
- \* Non-respect de la confidentialité des usagers en l'absence d'un local spécifique pour ce service ;
- \* Non accessible pour les usagers (Absence de signalisation, emplacement dans des services hospitaliers, difficulté d'accès pour les personnes à mobilité réduite...) ;
- \* Absence d'un cadre de référence régissant la profession et le travail social ;
- \* Problèmes liés à la gestion du service ;
- \* Absence d'un système d'information ;
- \* Panoplie d'activités mais un travail désorganisé...

De ce fait, l'ensemble de ces éléments retentit sur la mise en œuvre des dix engagements de la charte de l'amélioration de l'accueil des usagers dans les administrations publiques à savoir : l'accès, l'information, l'orientation, le traitement des demandes et des réclamations, l'écoute...

De même la qualité de l'accueil demeure défaillante au niveau des hôpitaux, ce qui impact la qualité de la prise en charge médico-sociale, la satisfaction de l'usager et sa relation de confiance vis-à-vis des structures hospitalières.

D'où la nécessité de repenser l'accueil de l'hôpital en intégrant l'accueil

	<p>spécifique du service social afin de répondre aux attentes des usagers et assurer une prise en charge holistique et globale (Les personnes vulnérables, les personnes sans domicile fixe, les femmes et enfants victimes de violences détenus, les mères célibataires, les pensionnaires des orphelinats et centres sociaux, les personnes à besoins spécifiques...)</p>
<b>Composition du projet</b>	
Intitulé du projet	<p>Amélioration de l'accueil au sein du Service Social Hospitalier (SSH) -site - pilote : Hôpital Mohamed V Province d'El-Jadida</p>
Description du projet	<p>Ce projet consiste à établir :</p> <p><b>1-</b> Un diagnostic du fonctionnement des services de l'action médico-sociale au milieu hospitalier via la réalisation d'une étude relatant l'état des lieux et une analyse de l'existant et ce pour produire un diagnostic pertinent et fondé.</p> <p><b>2-</b> Plan d'amélioration de l'accueil :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Avoir des scénarios pour un modèle type de l'accueil au niveau du service de l'action médico- social basés sur une étude de benchmarking et le programme national de l'amélioration d'accueil au niveau du site pilote d'El-Jadida;</li> <li>* Un plan d'amélioration de l'accueil au niveau du service de l'action médico-sociale.</li> </ul> <p><b>3-</b> Le guide des procédures du service social hospitalier : Formaliser le travail du service social hospitalier sous forme d'un guide de procédures qui permettra de standardiser les domaines d'intervention de l'assistant social et d'identifier les différents circuits de prise en charge des usagers de ce service.</p> <p><b>4-</b> Le plan de formation : Le plan de formation sera ciblé sur les axes prioritaires exprimés par les professionnels concernés et constituera une opportunité pour disposer des compétences nécessaires adaptées à la conjoncture actuelle.</p> <p>Il y a lieu de préciser que la formation sera organisée en cascade (formation des formateurs)</p> <p>En outre, il est souhaitable d'accompagner ce projet par des mesures de communication, exemple : dépliants sur le service social et des attributions, les protocoles de prise en charge des femmes et enfants victimes de violence, placement enfants et adultes, appareillage, personnes à besoins spécifiques...</p>
Objectifs du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorer la qualité des prestations rendues aux personnes ayant accès au SSH ;</li> <li>• Disposer d'un modèle d'accueil spécifique aux personnes ayant accès au SSH ;</li> <li>• Développer les outils d'amélioration du SSH : module de formation, guides des prestations et support d'information ;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renforcer les capacités des personnes chargées de l'accueil au niveau du SSH.</li> </ul>
Délai de réalisation	<b>Douze (12) mois (2018 – 2019)</b>
Résultats attendus :	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un service social accueillant sera mis en place au sein des structures hospitalières.</li> </ul>
Impact sur l'Administration	<ul style="list-style-type: none"> <li>Une relation de confiance entre le système de santé et le citoyen ;</li> <li>Une image de marque de l'établissement ;</li> <li>Une gestion efficace et efficiente.</li> </ul>
Impact sur l'Usager	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réduire le mécontentement des usagers ;</li> <li>Avoir un interlocuteur disponible et à l'écoute au sein de l'établissement ;</li> <li>Résoudre les problèmes médico-sociaux des usagers ;</li> <li>Minimiser les contraintes et les difficultés rencontrées par les usagers.</li> </ul>
Livrable du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan d'amélioration mis en place</li> </ul>
Comité de pilotage	<ul style="list-style-type: none"> <li>DHSA</li> </ul>
Comité de suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unité qualité de la DHSA ;</li> <li>Représentant du Ministère de la Réforme de l'Administration et de la Fonction Publique.</li> </ul>
<b>Montage financier du projet</b>	
Coût global du projet	<b>500.000 dhs</b>
Part de financement du FOMAP	<b>250.000 dhs</b>
<b>Etapes de réalisation du projet</b>	
Nom de la phase	<p><b>Phase I</b> : Conception du plan d'amélioration de l'accueil au niveau du SSH</p> <p><b>Etape 1</b> : Diagnostic du fonctionnement des services de l'action médicosociale au niveau de 4 services du Royaume ;</p> <p><b>Etape 2</b> : Benchmark ;</p> <p><b>Etape 3</b> : Plan d'amélioration (modèle d'accueil spécifique au SSH).</p>
Durée de la phase	<b>10 mois</b>
Coût de la phase	<b>300.000 dhs</b>
Livrable de la phase	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapport de l'état des lieux ;</li> <li>Rapport sur le Benchmark ;</li> <li>Plan d'amélioration de l'accueil.</li> </ul>
Nom de la phase	<p><b>Phase II</b> : Mise en œuvre du plan d'amélioration de l'accueil au niveau SSH</p> <p><b>Etape 1</b> : Mise en place des dispositifs d'accueil (Signalétiques, supports de communication, brochures, mobiliers,...) ;</p> <p><b>Etape 2</b> : Elaboration des guides des procédures du SSH ;</p> <p><b>Etape 3</b> : Réalisation d'un plan de formation (module de</p>

	formation à destination du corps administratif et médicale et du personnel de SSH).
Durée de la phase	<b>2 mois</b>
Coût de la phase	<b>200.000 dhs</b>
Livrable de la phase	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositifs d'accueil ;</li> <li>• Guide des procédures ;</li> <li>• Kit de formation.</li> </ul>

## Evaluation

	Type de l'Indicateur			
	Quantitatif		Qualitatif	
Nom de l'Indicateur de performance	Avant la réalisation du projet	Après la réalisation du projet	Avant la réalisation du projet	Après la réalisation du projet
Taux de satisfaction des personnes ayant accès au SSH	*	60 %		
Modèle d'amélioration de l'accueil du SSH disponible	0	1		
Nombre d'outils élaborés	0	6		
Nombre de personnes chargées d'accueil formées	0	10		
Nombre de personnes sensibilisées	0	20		
Possibilité de mutualisation du projet	<input checked="" type="radio"/> Oui		<input type="radio"/> Non	
Administrations concernées par la mutualisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centres Hospitaliers Universitaires</li> <li>• Ministère de la Justice</li> </ul>			

\* : cette valeur sera définie au démarrage du projet à travers un sondage d'opinion.

## Chef du projet et équipe projet

### Chef du projet

Nom	Noura ELGUEROUAHY
Qualité	Chef de service
Tél	05 37 68 66 38
Fax	05 37 77 03 49
E-mail	

### Equipe projet

Nom	Maryam OUSSADAN et Sarah BOUHAFA / Division de l'action médico-sociale
Qualité	
Rôle dans le projet	
Tél	05 37 68 66 38
Fax	05 37 77 03 49
E-mail	
<b>Informations complémentaires</b>	
Informations complémentaires	
<b>Pièces Jointes</b>	
N° de la pièce	Contenu des pièces jointes
1	
2	
3	