



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Bordeaux pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel.**

Campagne 2013

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL

U3 – GESTION

SESSION 2013

Durée : 3 heures 30
Coefficient : 4

Matériel autorisé :

- Une calculatrice de poche à fonctionnement autonome, sans imprimante et sans aucun moyen de transmission, à l'exclusion de tout autre élément matériel et documentaire (circulaire n°99-186 du 16 novembre 1 999 ; BOEN n°42).

Tout autre matériel est interdit.

Document à rendre avec la copie :

- Annexe 8..... Page 13

**Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le candidat est invité à vérifier qu'il est en possession des pages 1/13 à 13/13**

RECOMMANDATIONS AUX CANDIDATS

NB : Bien qu'inspirées d'un cas réel, pour des raisons de confidentialité et de simplification, les données chiffrées et les mises en situation sont fictives.

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL		Session 2013
Gestion – U3	Code : SPE3GE	Page : 1/13



Le Centre de Rééducation et de Réadaptation Fonctionnelles (C.R.R.F.) Le Grand Feu a été créé en 1978 sous l'égide de l'Association Nationale des Usagers et Accidentés de la Route (A.N.U.A.R.), à l'initiative de plusieurs sociétés et mutuelles d'assurance qui ont contribué – notamment la MAAF et la MACIF – à son financement, avec le concours de la Caisse des Dépôts et Consignations, de la Ville de Niort, du Conseil Général et de la Caisse d'Épargne.

L'établissement met à disposition :

- **un service d'hospitalisation complète ou internat** de 100 lits pour les patients dont l'état de santé exige un suivi continu de leur prise en charge ;
- **un service d'hôpital de jour** de 33 places pour les patients habitant Niort ou dans les environs, dont l'état de santé le permet. Ils entrent le matin pour repartir après les soins, en fin d'après-midi ;
- **un service de soins externes ou externat** concernant les patients qui viennent consulter l'un des médecins spécialistes qui prescrit des séances de kinésithérapie, avec soins ou piscine dans certains cas.

La structure est dirigée par M. Féron, assisté par Mme Picini chargée des ressources humaines.

Les équipes sont encadrées par 4 médecins, 1 pharmacien, 2 cadres de santé et de coordinateurs responsables d'unités.

L'équipe médico technique est composée de :

- 14 kinésithérapeutes ;
- 3 ergothérapeutes ;
- 4 hydrothérapeutes ;
- 1 assistant médico-technique ;
- 1 diététicienne ;
- 1 préparatrice en pharmacie ;
- 1 conseillère sociale ;
- 1 neuropsychologue ;
- 4 secrétaires médicales.

L'équipe de soins infirmiers est composée de :

- 15 infirmières, infirmières psychologues ;
- 18 aides-soignantes ;
- 5 brancardiers ;
- 14 agents de service hospitalier.

Les équipes de maintenance (2 personnes), lingerie (3 personnes) et administratives (7 personnes) complètent les effectifs.

Le service restauration est assuré par une société prestataire.

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL		Session 2013
Gestion – U3	Code : SPE3GE	Page : 2/13

Le directeur fait appel à vous en tant que gestionnaire conseil, afin de réaliser les travaux suivants :

- **Dossier 1** - Gestion administrative,
- **Dossier 2** - Gestion des ressources humaines,
- **Dossier 3** - Formation du personnel.

Pour mener à bien vos missions, vous disposez des documents suivants :

Annexe 1 - Extrait du dossier de M. Miraoui	Page 6
Annexe 2 - Notes concernant l'entretien de M. Miraoui.....	Page 7
Annexe 3 - Extrait des données quantitatives / Personnel catégorie « aide-soignant »	Page 8
Annexe 4 - Préambule de l'accord de branche relatif à l'emploi des séniors.....	Page 9
Annexe 5 - Extrait de la convention collective applicable dans les C.R.R.F.	Page 10
Annexe 6 - Les offres de soins en 2011 et 2012.....	Page 10
Annexe 7 - Coût de la formation « Manutention des patients et prévention des TMS ».Pages 11 et 12	
Annexe 8 – Bordereau de facturation (à rendre avec la copie)	Page 13

Barème indicatif

Dossier 1 : 25 points

Dossier 2 : 30 points

Dossier 3 : 25 points

DOSSIER 1 - GESTION ADMINISTRATIVE

Vous êtes chargé du dossier de M. Miraoui, patient accueilli en avril et mai 2013 suite à un accident de la route. Il a rendez-vous en fin d'après-midi pour clore son dossier (extrait communiqué en **annexe 1**) et procéder au paiement éventuel des frais.

1.1 Établissez la facture n° 12-003-311 en complétant l'**annexe 8** (à rendre avec la copie).

Après la visite de M. Miraoui et dans le cadre de son entretien, il vous a fait part de quelques remarques que vous avez prises en note (**annexe 2**). Vous souhaiteriez approfondir votre analyse en réalisant une étude concernant le personnel « aide-soignant ». Mme Picini vous a transmis des données quantitatives (**annexe 3**).

1.2 Dans une note interne argumentée adressée à Mme Picini, présentez votre analyse des dysfonctionnements (constats, causes, conséquences) liés au personnel « aide-soignant ».

DOSSIER 2 - GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

À la suite de votre analyse, Mme Picini vous demande d'étudier le dossier de Mme Hernandez (numéro de matricule 010), aide-soignante, avec qui les relations de travail deviennent conflictuelles. En effet lors du dernier entretien annuel d'évaluation, ses nombreuses absences avaient été évoquées. Elle reprochait à la structure de ne pas l'accompagner dans les difficultés rencontrées, notamment du fait de refus systématiques concernant ses demandes de formation « gestes et postures » qui l'aideraient au quotidien. Mme Picini a signifié à Mme Hernandez que sa proche retraite rendait sa demande de formation non pertinente, c'est pourquoi elle s'y oppose. Un rendez-vous est fixé pour la semaine suivante, vous êtes chargé(e) de le préparer.

À partir des **annexes 4 et 5** et de vos connaissances :

- 2.1** Indiquez à Mme Picini si Mme Hernandez peut être accompagnée lors de ce rendez-vous, et le cas échéant par qui. Justifiez votre réponse.
- 2.2** Expliquez si Mme Picini peut refuser les demandes de formation de Mme Hernandez. Précisez les avantages et les inconvénients pour la structure d'accéder à la demande de Mme Hernandez.
- 2.3** Précisez, en cas de formation, les droits de Mme Hernandez proposés par la convention collective applicable dans les C.R.R.F.

Mme Hernandez mettait aussi en avant le fait que les objectifs quantitatifs de l'offre de soin mis en place par la structure étaient trop ambitieux et ajoutaient des contraintes psychologiques néfastes à la bonne exécution du travail. Pour préparer l'argumentation de Mme Picini en vue du rendez-vous prévu avec Mme Hernandez, vous disposez des éléments de l'**annexe 6**.

- 2.4** Déterminez le taux de croissance annuel du nombre de journées de soin entre l'année 2011 et l'année 2012.
- 2.5** Calculez le taux de réalisation annuel des objectifs pour l'année 2012.
- 2.6** Commentez les résultats afin de permettre à Mme Picini de répondre à Mme Hernandez.

Dossier 3 - FORMATION DU PERSONNEL

Votre analyse a convaincu Mme Picini que la mise en œuvre d'une formation spécifique s'impose pour Mme Hernandez. Elle souhaite même la proposer à l'ensemble du personnel aide soignant de la structure. Un stage sur « la manutention des patients et la prévention des TMS (troubles musculo-squelettiques) » fera partie du prochain plan de formation. Des propositions de formation vous sont parvenues (**annexe 7**), vous êtes chargé(e) de les étudier.

3.1 Calculez le coût total prévisionnel de formation pour les deux propositions. Présentez vos calculs dans un tableau.

3.2 Comparez les deux propositions et concluez sur la proposition qui vous paraît la mieux adaptée.

ANNEXE 1 - Extrait du dossier de M. Miraoui

Codification en usage :

AMO : Assurance maladie obligatoire
AMC : Assurance maladie complémentaire

Les prestations fournies et leur tarification :

Prestations	Code	Prix unitaire
Prix de la journée complète (1)	PJ	320,94 €
Forfait journalier	FJ	18,00 €
Location de la télévision (coût journalier)	TV	14,00 €
Chambre particulière (coût journalier)	CP	40,00 €

(1) Frais de séjour : Le tarif journalier est fixé par l'Agence Régionale d'hospitalisation. Il comprend l'hébergement, et les soins, mais exclut les frais divers (téléphone, télévision...)

Renseignements sur le bénéficiaire des soins :

M. Miraoui, suite à un accident de la route survenu le 29 mars 2013, est entré le 14 avril 2013 à 9 heures enregistré sous le N° d'entrée 0999 34100 dans l'établissement et en est sorti le 7 mai 2013 à 17 heures.

Assuré social n° 1 42 02 79 114 002 42, né le 15 février 1942, domicilié 13 rue Montaigne 79300 Bressuire. Mutuelle : MACIF, 1 avenue des Soleils Bleus, 79060 NIORT.

M. Miraoui a demandé une chambre particulière pris en charge par sa mutuelle.

Les frais de séjour sont pris en charge à 100 % par la Sécurité Sociale.

Le forfait journalier hospitalier est dû au titre des frais de séjour pour chaque jour d'hospitalisation complète dans un établissement hospitalier ou certains établissements médico-sociaux.

Sa mutuelle complémentaire santé, la MACIF, prend en charge son forfait journalier.

Son épouse a déjeuné avec lui au centre le 5 mai, elle est redevable du forfait journalier non pris en charge par sa Mutuelle.

Pour se distraire il a pris la télévision le 3 et 4 mai seulement.

NB : On ne tiendra pas compte de la TVA pour l'établissement de la facture

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL	Session 2013
Gestion – U3	Code : SPE3GE
	Page : 6/13

ANNEXE 2 - Notes concernant l'entretien de M. Miraoui

Extrait de l'entretien de M. Miraoui – Bilan de fin de séjour - Notes du 7 mai 2013

Séjour qui s'est globalement bien passé.

Quelques points soulevés :

Difficultés rencontrées par certaines aides-soignantes notamment lors de la toilette et du lever. Elles disent que personne ne leur a montré les gestes à faire avec les patients !

Elles se plaignent de douleurs à l'épaule et au dos d'où des manipulations brusques avec risques de chute.

Les aides-soignantes sont souvent grincheuses et se plaignent de leurs conditions de travail : trop de patients à prendre en charge au regard du personnel présent (pas de remplacement du personnel en arrêt de travail !),

!!! à vérifier

ANNEXE 3 - Extrait des données quantitatives / Personnel catégorie « Aide-soignant »

Récapitulatif et motif des absences année 2012 ("aides-soignants")

Num ID	Année de naissance	date d'entrée dans la structure	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
001	1963	1978	3 jours : grippe	-	-	-	4 jours : allergie	-	-	-	-	-	3 jours : gastro	4 jours : Rhino
002	1966	2002	-	4 jours : grippe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
003	1958	2010	1 semaine : TMS	-	2 semaines : TMS	-	2 semaines : TMS	Accident du travail (3 semaines)	-	-	3 semaines : TMS	-	-	-
004	1972	2002	-	-	4 jours : sinusite	-	-	-	-	-	-	-	2 jours : enf. malade	4 jours : sinusite
005	1984	2011	3 jours : enf. malade *	-	-	-	-	-	-	-	-	1 jour : enf. malade	-	-
006	1992	2012	-	-	congé maternité	congé maternité	congé maternité	-	-	-	3 jours : enf. malade	-	-	-
007	1961	1992	-	4 jours : gastro	1 semaine : TMS	-	-	-	-	-	-	5 jours : TMS	-	1 semaine : TMS
008	1990	2012	-	2 jours : enf. malade	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
009	1988	2009	-	5 jours : enf. malade	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
010	1955	1979	TMS (2 * 15 jours)	TMS (prolongation)	TMS (prolongation)	-	1 semaine : TMS	-	-	-	2 semaines : TMS	1 semaine : TMS	-	3 semaines : TMS
011	1957	1979	5 jours : TMS	-	-	1 semaine : TMS	-	1 semaine : TMS	-	-	-	-	-	-
012	1979	2002	-	-	4 jours : gastro	-	-	-	-	-	-	-	-	-
013	1986	2006	-	4 jours : grippe	-	5 jours : allergie	-	-	-	-	1 semaine : TMS	-	4 jours : gastro	-
014	1991	2012	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
015	1962	1995	6 jours : grippe	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
016	1958	1986	-	-	2 semaines : TMS	-	-	-	-	-	-	1 semaine : TMS	-	-
017	1960	1982	-	1 semaine : TMS	-	-	1 semaine : TMS	-	-	-	2 jours : gastro	-	1 semaine : TMS	1 mois : opération
018	1963	1991	2 jours : gastro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

* enf malade = enfant malade

ANNEXE 4 - Préambule de l'accord de branche relatif à l'emploi des séniors

IDCC : 2264. – HOSPITALISATION PRIVÉE

ACCORD DE BRANCHE DU 16 OCTOBRE 2009 RELATIF À L'EMPLOI DES SENIORS

PRÉAMBULE

Cet accord s'inscrit dans le cadre de la politique de la branche, de son attachement au principe de non-discrimination en fonction de l'âge, du sexe, de l'origine, en garantissant l'égalité d'accès à l'emploi, à la promotion sociale de chaque salarié quel que soit son âge.

...

La branche sanitaire et médico-sociale privée fait un constat démographique au regard des pyramides des âges et reconnaît la nécessité de prévoir des actions en faveur des seniors qui tiennent compte des particularités de chacun des secteurs d'activité (pénurie de personnel, souhait d'améliorer l'attractivité des métiers).

Les partenaires sociaux par cet accord veulent mettre en œuvre les moyens propres permettant d'anticiper les conditions de maintien et d'évolution dans l'emploi des salariés de plus de 45 ans. Cela passe par différentes actions de prévention ou d'adaptation destinées tant au développement de leurs possibilités d'évolution de carrière ou de maintien dans leur emploi qu'au développement de leurs possibilités de mobilité professionnelle interne ou externe.

L'emploi du senior passe, parallèlement aux actions à mener sur les conditions de travail et l'organisation du travail, par la capacité et la motivation des salariés à s'adapter aux évolutions de leur métier et à être en mesure de changer d'emploi.

Cela conduit à développer la formation professionnelle tout au long de la vie professionnelle, à renforcer l'individualisation de la gestion des parcours professionnels et à encourager la reconnaissance des acquis de l'expérience pour préparer la mobilité professionnelle et faciliter le maintien dans l'emploi des seniors.

Afin de développer des actions spécifiques en faveur de l'intégration et du maintien des seniors dans les structures sanitaires et médico-sociales, les parties signataires s'accordent pour retenir les principes directeurs suivants :

- une politique de maintien dans l'emploi des salariés âgés de 55 ans et plus ;
- une politique de recrutement des salariés âgés de 50 ans et plus.

Les partenaires sociaux s'accordent pour agir plus particulièrement sur :

- la transmission des savoirs et des compétences et le développement du tutorat ;
- l'aménagement des fins de carrière et la transition entre activité et retraite ;
- l'anticipation de l'évolution des carrières professionnelles ;
- le développement des compétences et qualifications et accès à la formation.

...

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL		Session 2013
Gestion – U3	Code : SPE3GE	Page : 9/13

ANNEXE 5 - Extrait de la convention collective applicable dans les C.R.R.F.

...

Article 18 :

La formation professionnelle tout au long de la vie entraîne un nombre de jours de récupération égal au nombre de jours de formation suivi par le personnel dès lors que la durée totale cumulée n'excède pas 10 jours par an.

Article 19 :

Les frais liés à la restauration dans le cadre de ces formations sont intégralement pris en charge par la structure dans une limite de 40 € par repas et par jour.

...

ANNEXE 6 - Les offres de soins en 2011 et 2012

	Nombre de journées de soins 2011 (réalisé)	Objectifs prévisionnels de nombre de journées de soin cumulés 2012	Nombre de journées de soins 2012 (réalisé)
Janvier	2 692	3 100	2 635
Février	2 505	7 967	2 441
Mars	2 719	9 450	2 796
Avril	2 534	11 933	2 476
Mai	2 492	15 417	2 614
Juin	2 621	17 900	3 551
Juillet	2 656	20 383	2 532
Août	2 449	23 867	2 475
Septembre	2 610	26 350	2 528
Octobre	2 518	29 885	2 624
Novembre	2 487	31 352	2 541
Décembre	2 681	34 600	2 537
TOTAL	30 964		31 750

ANNEXE 7 - COÛT DE LA FORMATION « Manutention des patients et prévention des TMS »

Le salaire horaire brut des personnes formées est en moyenne de 10,4 € et les charges patronales représentent 44 % du salaire brut pour cette catégorie de salariés quelque soit la formation choisie.

La formation sera mise en place pour 10 salariés.

Les repas sont pris en charge à hauteur de 15 € par salarié.

1^{ère} proposition :

Formation 1 jour au centre de formation de la santé à Poitiers

La journée de formation dure 7 heures.

Le centre de formation facture 95 € pour une heure de formation (le repas du formateur est obligatoirement à la charge de la structure sollicitant la formation, tarif identique au reste des stagiaires).

Les locaux sont mis à disposition au tarif de 75 € par demi-journée (salle vidéo incluse et mise en situation professionnelle avec du matériel habituellement utilisé par le personnel « aide-soignant »).

Déplacement : le remboursement (aller-retour) s'effectue sur la base du tarif SNCF 2ème classe soit 74 € par personne.

Le centre est spécialisé dans ce type de formation et les salariés seront mis en situation réelle avec du matériel professionnel. Le groupe de stagiaires sera composé de salariés de différentes structures (3 structures et 25 stagiaires maximum par session). Le formateur est titulaire du diplôme national de « formateur de la santé » spécialisation « Troubles Musculo Squelettiques ».

./..

./..

2^{ème} proposition :

Devis proposé par FORM'Attitude :

La journée de formation dure 7 heures

FORM'Attitude

25 rue de la Vie
79000 Niort

Devis à l'attention de :

Le grand Feu
74 rue de la verrerie
79011 Niort

DATE 03/05/2013
Devis N° 251689
Code client GRFE 1

Devis valable jusqu'au 03/07/2013
Préparé par : A. DIGOLU

Commentaires ou instructions spéciales : **Cette formation est réalisée sur le site de :**
Le Grand Feu

QUANTITÉ	DESCRIPTION	PRIX UNITAIRE	MONTANT
1	Formation "Manutention des patients et prévention des TMS	1 000,00	1 000,00
10	Photocopies / fascicule	10,00	100,00
SOUS-TOTAL			€ 1 100,00
Taux T.V.A.			19,60%
T.V.A.			€ 215,60
TOTAL			€ 1 315,60

Pour toute question relative à ce devis, veuillez contacter M. Digolu poste numéro 45, a.digolu@formattitude.com

MERCI DE VOTRE CONFIANCE !

Remarque : la T.V.A ne représente pas un coût pour l'entreprise.

BTS SERVICES ET PRESTATIONS DES SECTEURS SANITAIRE ET SOCIAL	Session 2013
Gestion – U3	Code : SPE3GE
	Page : 12/13

ANNEXE 8 – Bordereau de facturation (À RENDRE AVEC LA COPIE)

<i>Identification de l'établissement</i> CRRF Le Grand Feu 74 rue de la Verrerie 79 000 NIORT Cedex	<i>N°facture :</i> <i>N°d'entrée :</i>								
<i>Le bénéficiaire des soins</i> <i>Nom de naissance et prénom(s) :</i> MIRAOUJ Mehdi <i>Adresse :</i>	<i>L'assuré(e) titulaire du contrat AMC (à remplir si le bénéficiaire des soins n'est pas l'assuré(e))</i> <i>Nom de naissance et prénom(s) :</i>	<i>Signature de l'assuré :</i> <hr/> <i>Absence de signature</i>							
	<i>Identification de l'organisme complémentaire :</i>								
N° d'immatriculation et clé : Date de naissance : Date d'hospitalisation : Entrée le à heures Sortie le à heures									
Conditions de prise en charge du bénéficiaire des soins									
Maladie Accident Non Oui Si oui, date : Maternité Exonération forfait journalier..... Non Oui									
Frais de structure et de soins									
Code	Prestations	Du	Au	Prix unitaire	Quantité	Montant	Base de remboursement régime obligatoire (taux 100 %)	Montant AMC en tiers payant	Reste à la charge pour l'assuré(e)
Montant total en euros									