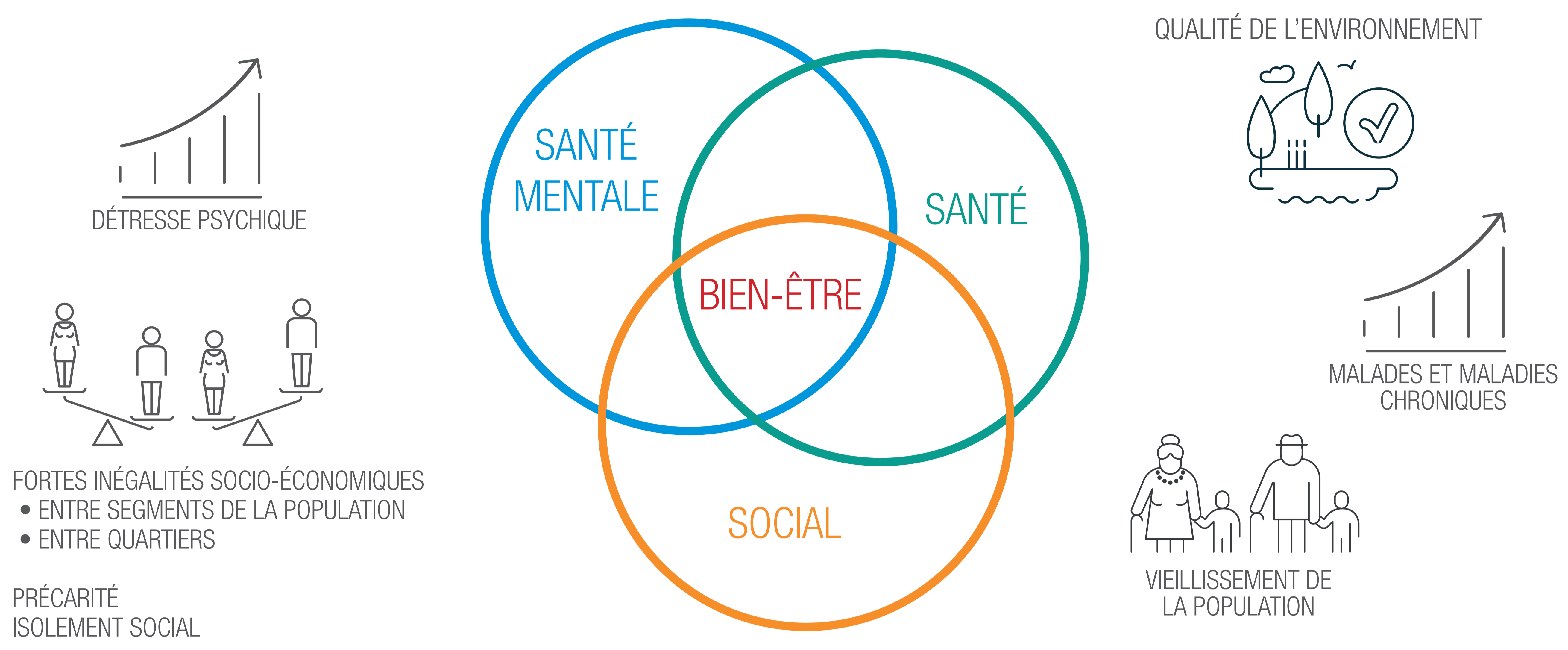


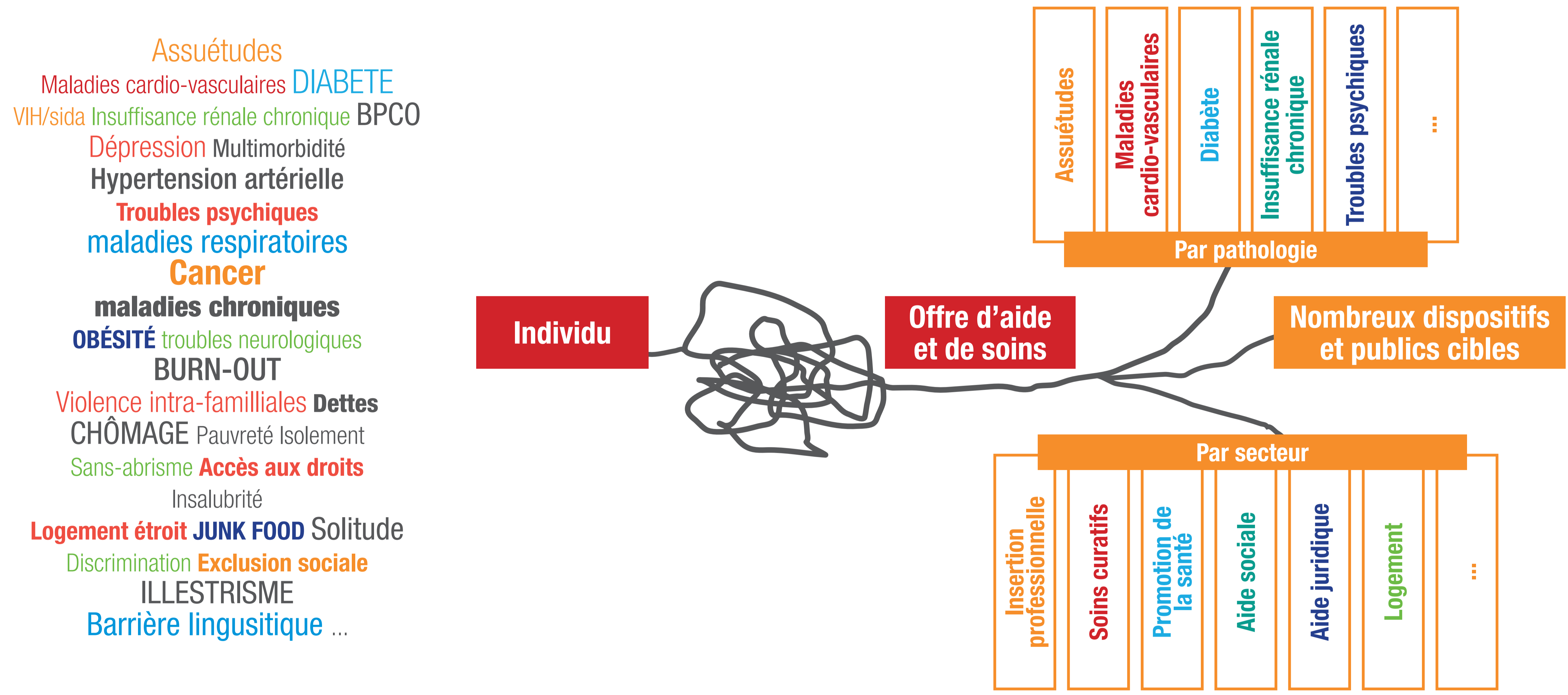
Constats et enjeux

Enjeux des soins, de l'aide et de l'accompagnement à Bruxelles



Problématiques sociales, culturelles, de santé physique et de santé mentale s'entremêlent et complexifient les situations vécues et les parcours. Basée sur une organisation sectorielle, l'offre actuelle d'aide et de soins peine à proposer des solutions adéquates à ces défis.

Parcours intriqués, offre segmentée



Enjeu = Ajuster les modes de fonctionnement à la très grande variété des conditions et besoins des personnes tout en gardant une cohérence d'ensemble pour l'organisation des soins, de l'aide et de l'accompagnement.

Une approche territoriale de l'aide et des soins, du quartier à la Région, peut contribuer à améliorer cette offre de multiples façons :

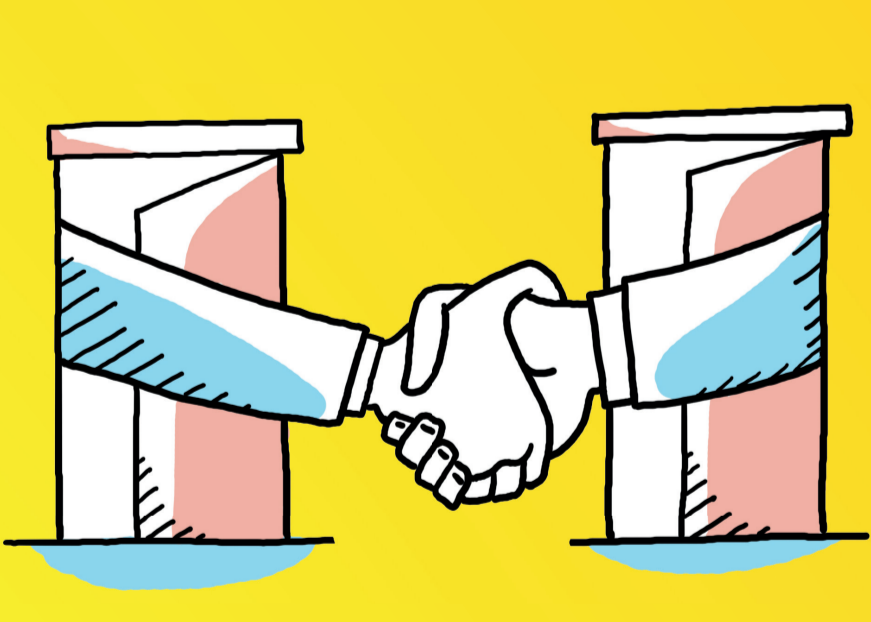
CONNAÎTRE



Mieux **identifier** et connaître les problèmes et les besoins **concrets** des habitants d'une zone

Mieux **connaître** et **lier** les ressources formelles et informelles (aidants proches, voisins, services communaux, commerçants ...)

RELIER

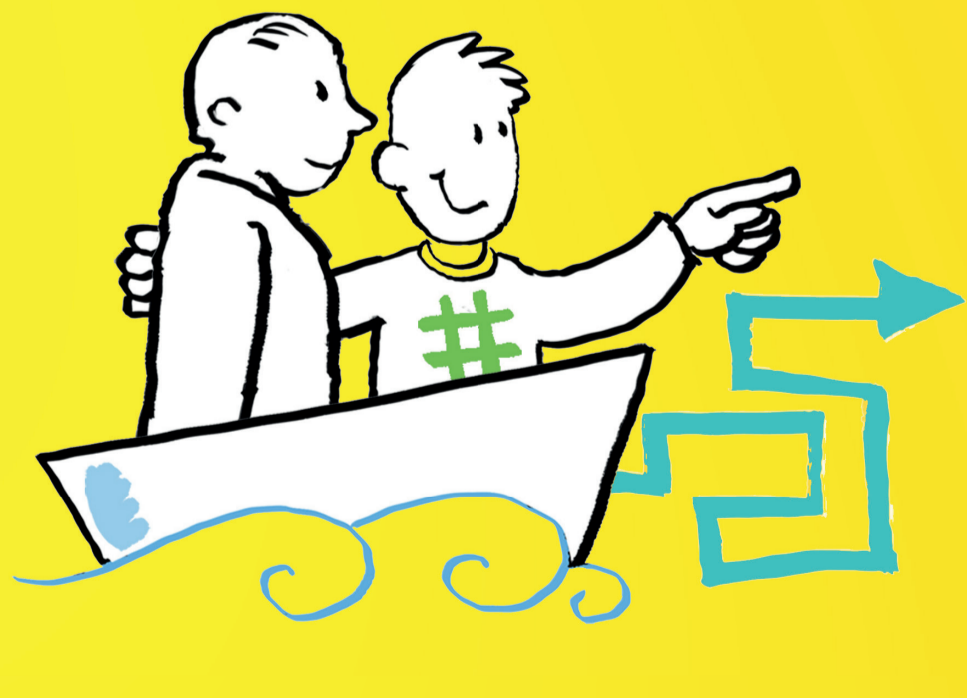


Coordonner plus étroitement les interventions et les apports des professionnels des différents secteurs (intersectoralité)

Lier plus étroitement les professionnels de l'aide et des **soins aux acteurs de la promotion de la santé et de la prévention**

Ainsi **assurer une meilleure continuité** de l'accompagnement entre les différents services et les différents niveaux de spécialisation

RAPPROCHER



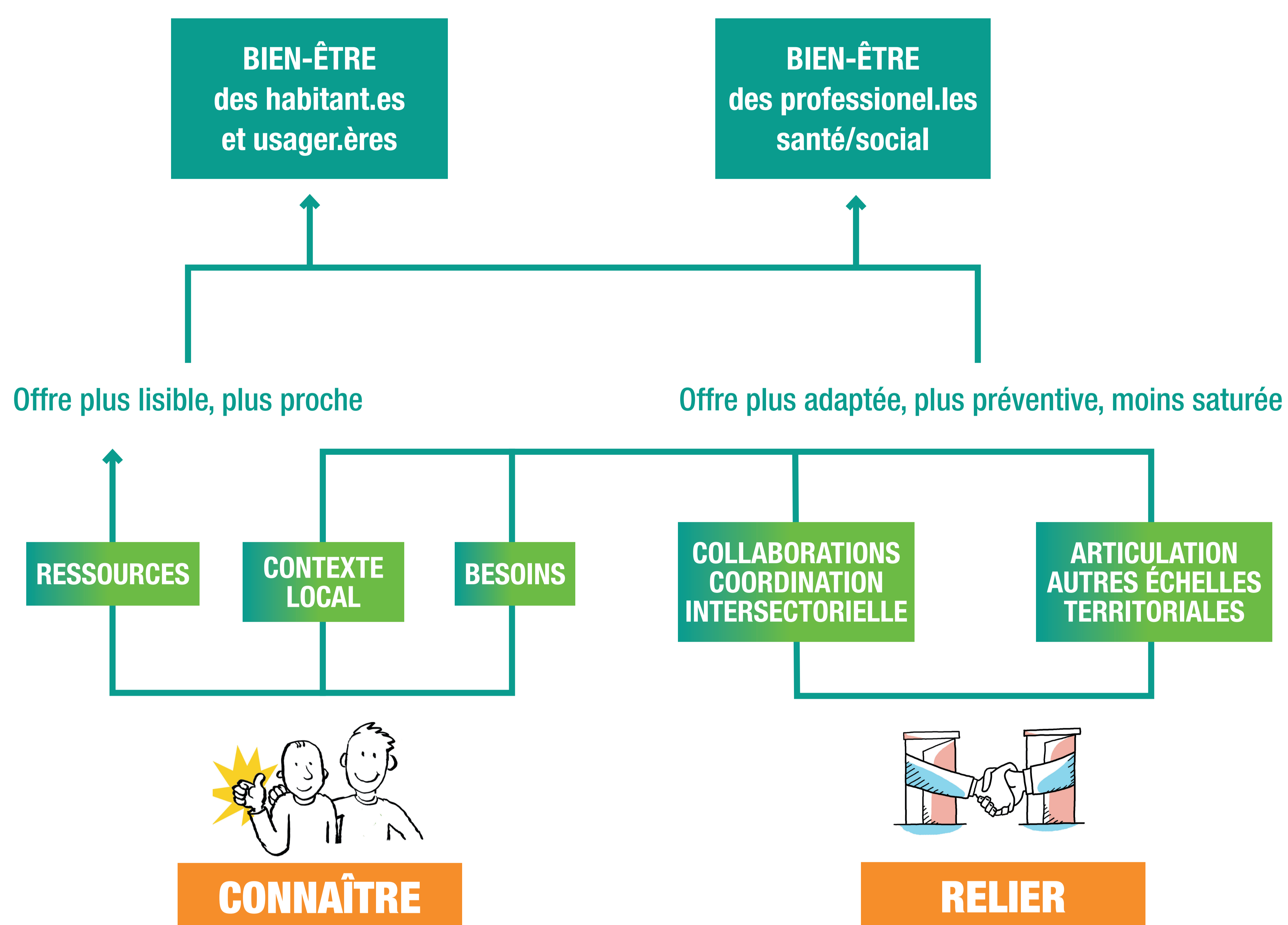
Rendre les services plus **proches**, donc plus **accessibles**

Approche territoriale (1)

C'est quoi une organisation territoriale ?

C'est partir des besoins des personnes sur un territoire donné pour construire une **offre articulée et appropriée** d'aide, de soins et d'accompagnement à différents niveaux de proximité.

Ces niveaux peuvent être le quartier, la commune, une zone urbaine plus large comme un « bassin de vie », la région. Ils **s'articulent les uns aux autres** selon le degré de proximité et de spécialité des services offerts.



Développer une approche territoriale : quels enjeux ?

Organiser l'offre sur une base territoriale ouvre certaines opportunités :

- Apporter de la lisibilité dans l'offre,
- Augmenter l'accessibilité et assurer une meilleure continuité d'accompagnement,
- Gagner en efficacité et réduire la saturation des services,
- Articuler les logiques territoriales et sectorielles,

Mais pose aussi des questions :

- Comment utiliser l'existant et éviter de « rajouter des couches » à un système déjà complexe ?
- Comment respecter la mobilité des personnes sur le territoire et le libre choix du patient ?
- Comment construire ensemble cette approche ? Comment gérer et prendre les décisions au sein des différentes échelles territoriales ?
- Quelle place accorder aux professionnels et aux citoyens dans la construction de ces dispositifs ?
- ...

Approche territoriale (2)

A Bruxelles, ça donnerait quoi ?

Région

Bassin

Commune

Quartier

5 bassins

Nord

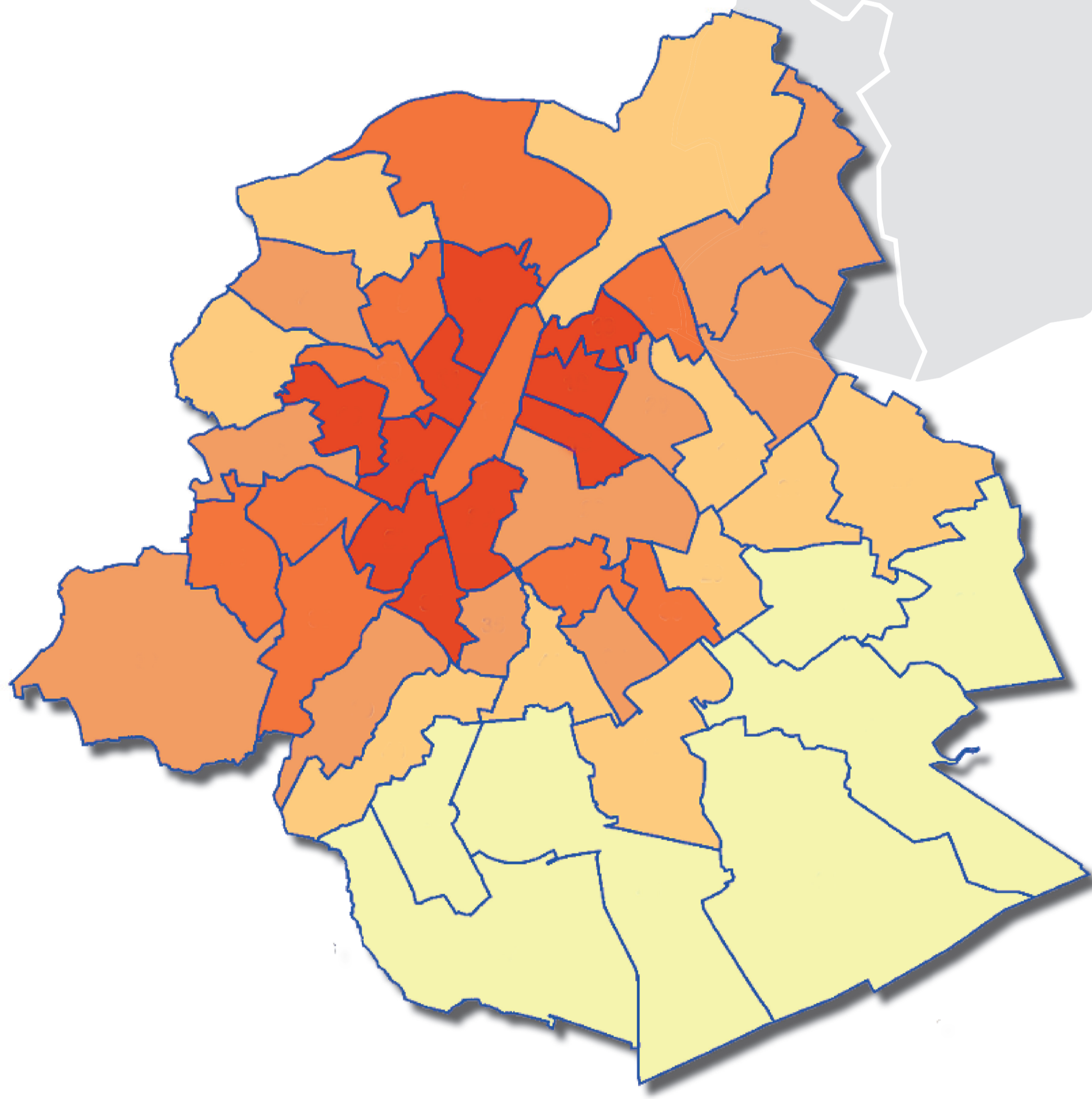
Nord-Est

Ouest

Sud-Est

47 quartiers

Sud



Accessibilité / accès aux soins, à l'accompagnement et aux droits

L'accès aux droits et services de soins et d'accompagnement dépend à la fois des ressources des usagers et de l'accessibilité que les services ménagent pour permettre aux personnes de faire appel à eux. Ainsi, l'accessibilité renvoie aux *possibilités* d'accès – soit aux conditions réunies pour favoriser l'accès - tandis que l'accès fait référence à l'accès réel, qui se produit effectivement, et que l'on peut observer. L'accès n'est pas garanti avec la disponibilité de l'offre. Un grand nombre de barrières diverses existent.

C'est quoi faciliter l'accès aux droits, à l'aide et aux soins ?

C'est organiser l'offre d'aide et de soins de telle façon que toute personne sur le territoire bruxellois puisse exprimer sa demande et recevoir une réponse adéquate à ses besoins de la part des services et professionnels social-santé. Cela suppose notamment une meilleure visibilité de l'offre pour les professionnels et les citoyens, une information complète et partagée, des moyens pour la coordination, l'orientation et l'accompagnement vers le service adéquat.

Pour les publics spécifiques qui ont des besoins mais éprouvent des difficultés à les exprimer ou qui sont plus éloignés de l'offre, cela suppose également de multiplier les services fonctionnant sur une logique d' « aller-vers » et, de façon générale, de diminuer les conditions d'accès.

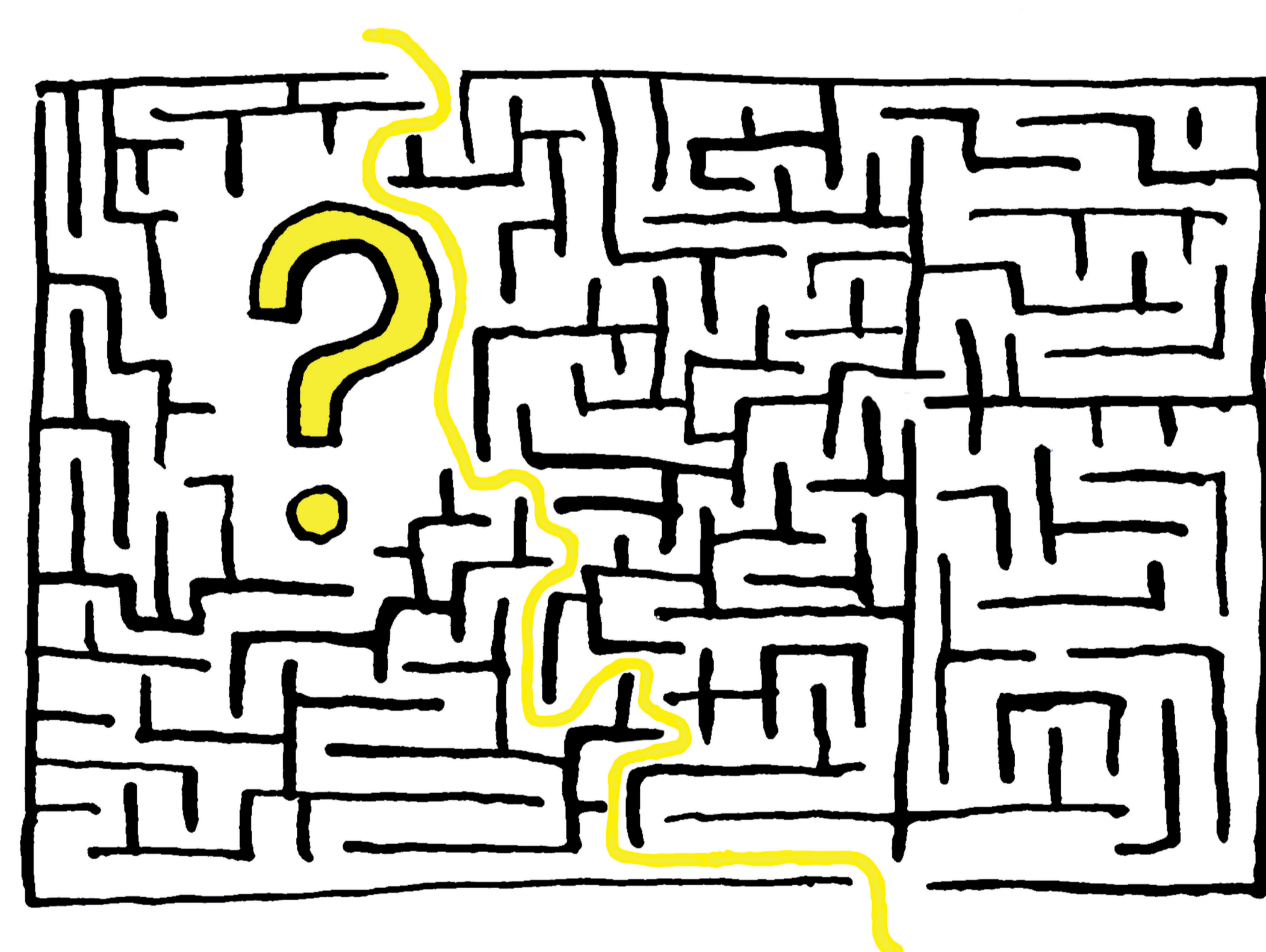
Pour rendre l'accès aux droits, à l'aide et aux soins plus facile, on peut, par exemple :

- Analyser les besoins sur le territoire pour y faire mieux correspondre l'offre de services,
- Améliorer l'information sur l'offre disponible (actualité et exhaustivité de l'information, niveau de langage, plurilinguisme)
- Améliorer l'accueil (maintien d'accueils physiques, amélioration des horaires, usage des langues, ...),
- Permettre un meilleur accompagnement de service en service,
- Réduire les barrières à l'accès, qu'elles soient administratives ou réglementaires,
- ...

Améliorer l'accès : quels enjeux opérationnels ?

Faciliter l'accès des citoyens à l'offre d'aide et de soins impose de trouver des solutions à plusieurs problèmes cruciaux :

- Comment abaisser les seuils d'accès pour tous et réduire les effets des différentes conditions d'accès aux services, à l'aide et aux droits ?
- Comment réduire la saturation des services ?
- Que transformer pratiquement dans les services pour augmenter l'accès, notamment pour favoriser les pratiques inclusives et des façons d' « aller vers » ?
- ...

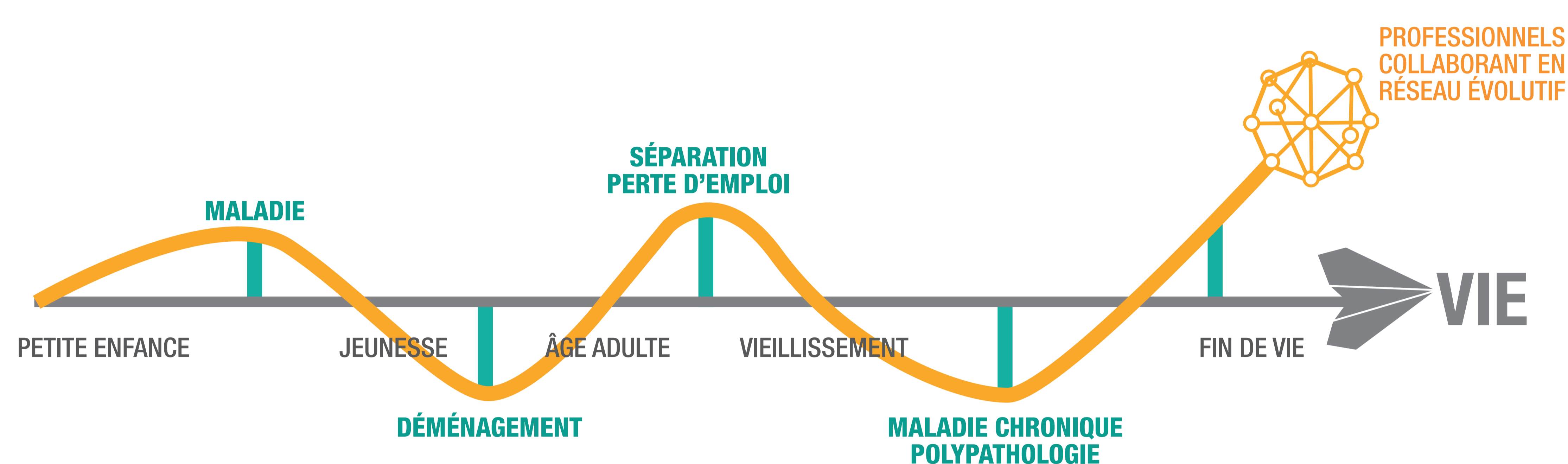


C'est quoi faciliter la continuité ?

C'est organiser l'offre d'aide et de soins afin d'assurer au mieux un accompagnement des bénéficiaires de manière cohérente et ininterrompue quelles que soient les transitions vécues par ces derniers. Il s'agit d'éviter les ruptures d'accompagnement, les pertes de droits ou l'arrêt de soins et de garantir une fluidité lors du passage d'un statut ou d'un état à l'autre. Cela repose sur la reconnaissance collective d'une responsabilité commune face aux besoins de la personne tout au long de sa vie.

Assurer la continuité de l'aide et des soins c'est gérer au mieux les transitions vécues par les personnes, que ce soit du fait d'un changement :

- De statut (séparation, perte d'emploi, sortie de prison, ...),
- De territoire (déménagement),
- De services responsables (entre secteurs, entre ambulatoire et résidentiel, entre service généraliste et spécialisé, ...)



Assurer la continuité : quels enjeux ?

Pour éviter les ruptures, il est nécessaire :

- De développer des lieux de concertation permanent,
- De s'accorder sur les zones de compétences et les responsabilités de chaque intervenant,
- De limiter les barrières et les conditions entre les acteurs impliqués sur le même territoire,
- ...



Organisation social-santé intégrée

C'est quoi ?

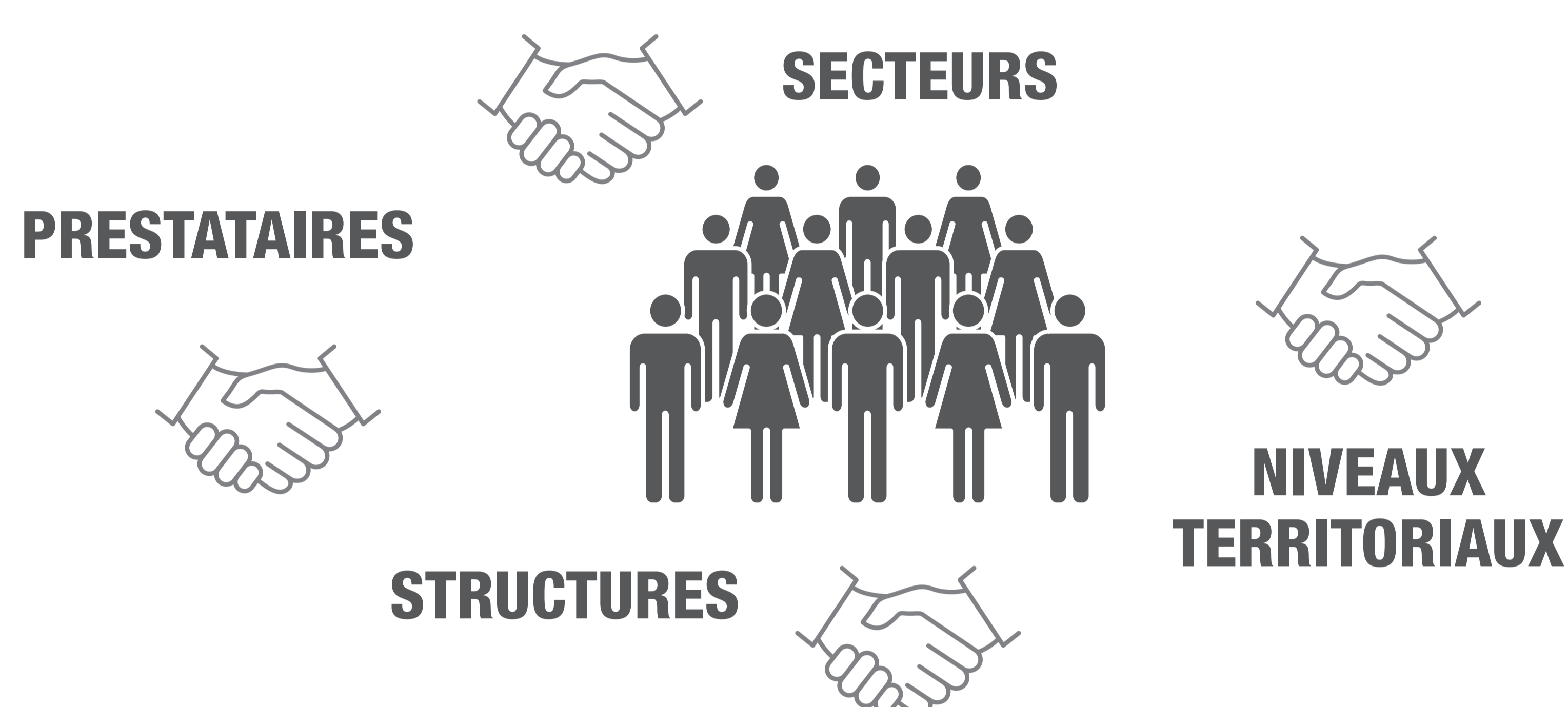
Organisation en commun des services et acteurs dans le but d'assurer une continuité de l'aide, des soins et de l'accompagnement des personnes, pour leur permettre de maintenir ou d'atteindre un état complet de bien-être physique, mental et social tout au long de la vie.

Pourquoi ?

- Favoriser l'accès aux différentes offres de services,
- Soutenir la complémentarité des expertises,
- Assurer une responsabilité populationnelle.

Comment ?

Cette organisation prévoit des outils, fonctions et mécanismes adaptatifs d'intégration entre secteurs, prestataires, structures, niveaux territoriaux.

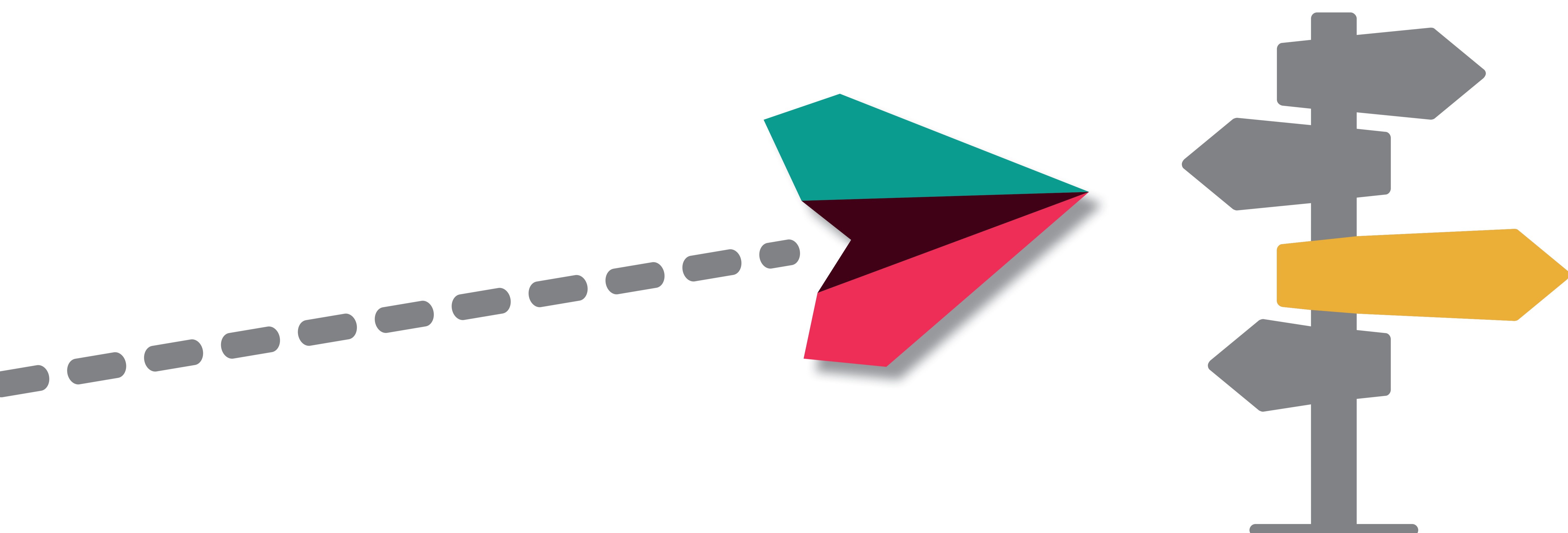


Intégrer les services, les ressources et les suivis : quels enjeux ?

Un dispositif qui veut intégrer plus profondément l'action de tous les prestataires des secteurs de l'aide sociale et de la santé soulève une série de questions :

- Comment articuler logiques territoriales et sectorielles ?
- Comment concilier des cultures de travail, des référentiels, des logiques d'actions différentes, entre les acteurs publics, associatifs et indépendants ?
- Comment associer l'existant à une nouvelle organisation ? Que garder, que transformer ?
- Comment accompagner les personnes entre les territoires et les différentes lignes ou échelles de service ?
- ...

Accès/accessibilité



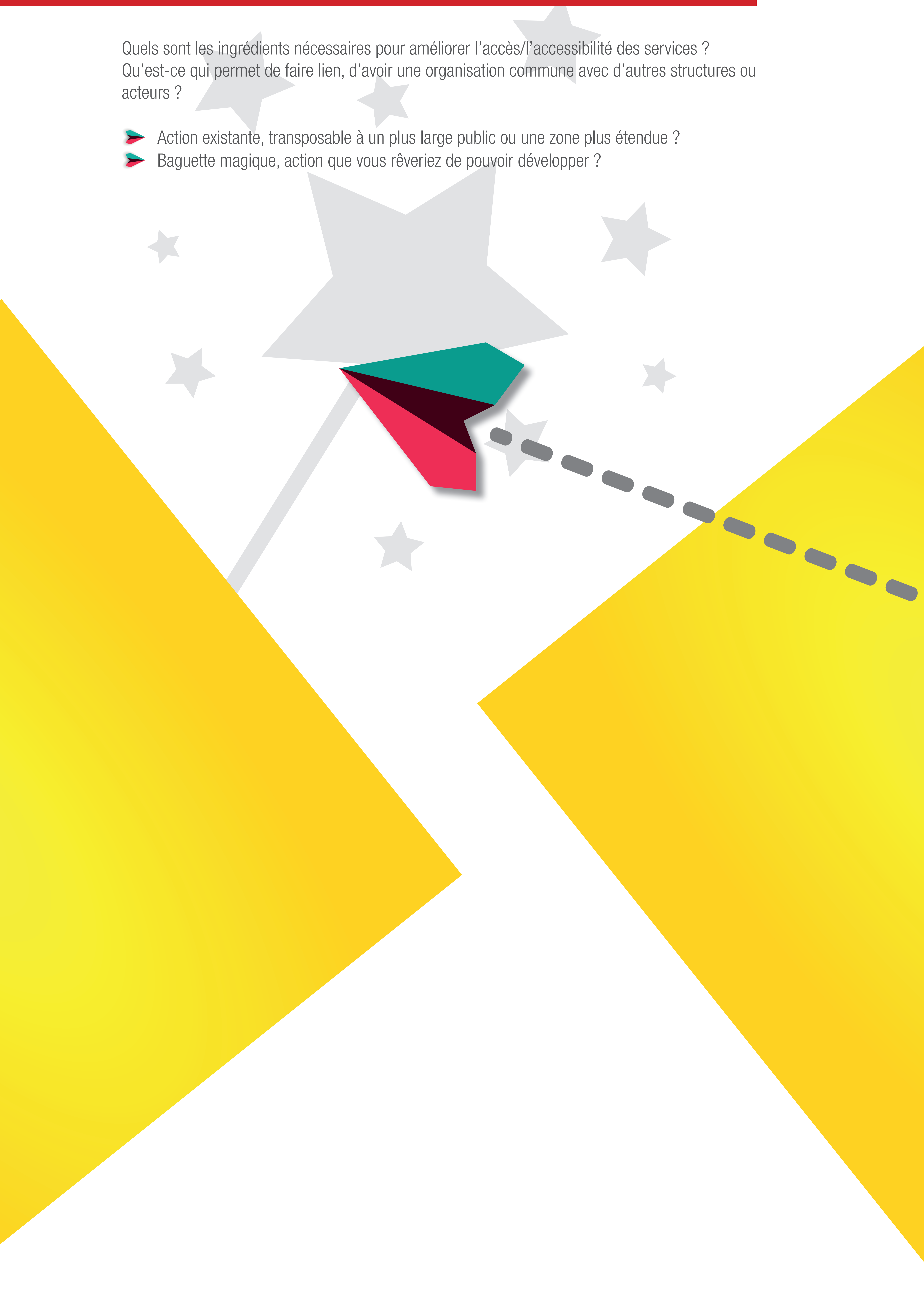
Propositions d'actions :

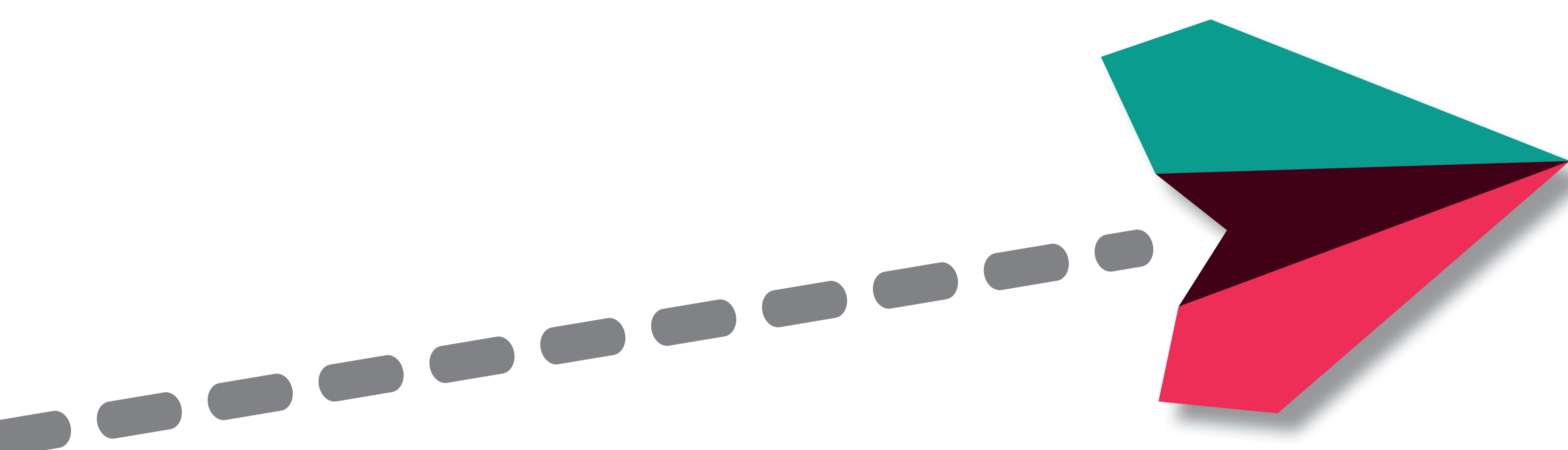
- Améliorer la visibilité de l'offre, notamment par une signalétique visible sur les bâtiments où se trouvent les services, des outils de communication, etc.
- Améliorer l'accessibilité des services : localisation, horaires d'ouverture, accueil multilingue, visibilité des tarifs, ...
- Favoriser les pratiques inclusives en abaissant les seuils d'accès et en développant l' « aller vers » ou « outreaching »
- Organiser une veille des besoins, en articulation avec les quartiers et la région
- Identifier les composantes d'une offre de base social/santé minimale dans les quartiers et son articulation avec les composantes de l'offre à l'échelle du bassin et de la région

A vous de jouer

Quels sont les ingrédients nécessaires pour améliorer l'accès/l'accessibilité des services ?
Qu'est-ce qui permet de faire lien, d'avoir une organisation commune avec d'autres structures ou acteurs ?

- Action existante, transposable à un plus large public ou une zone plus étendue ?
- Baguette magique, action que vous rêveriez de pouvoir développer ?





Propositions d'actions :

- Créer ou développer des lieux de concertation permanents pour l'ensemble des acteurs social-santé
- S'accorder sur les zones de compétences et responsabilités de chaque intervenant
- Partager des prises en charge via la facilitation de co-intervention et améliorer la perméabilité entre services
- Coordonner les équipes mobiles (santé mentale, soins palliatifs, case manager, ...) pour répondre aux besoins dans les quartiers
- Organiser des « concertations diapason » permettant de définir des accords de collaboration entre les services social/santé de première ligne et les services résidentiels (hôpitaux, MR/MRS, IHP,...)

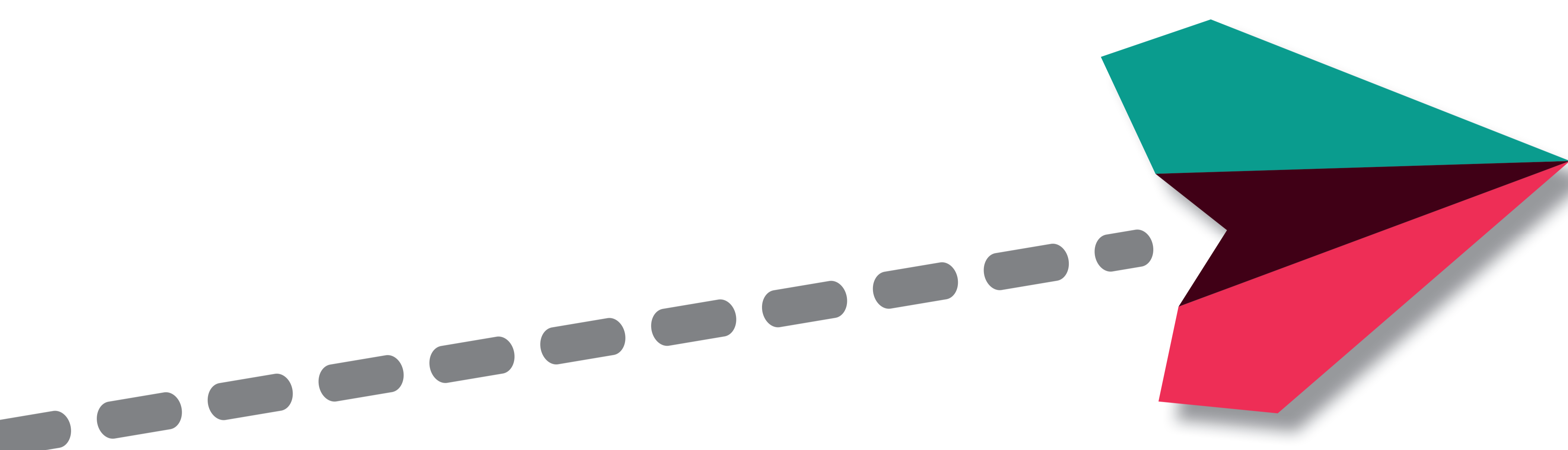
A vous de jouer

Quels sont les ingrédients nécessaires pour améliorer l'accès/l'accessibilité des services ?
Qu'est-ce qui permet de faire lien, d'avoir une organisation commune avec d'autres structures ou acteurs ?

- Action existante, transposable à un plus large public ou une zone plus étendue ?
- Baguette magique, action que vous rêveriez de pouvoir développer ?

Assuétudes Maladies cardio-vasculaires **DIABETE**
VIH/sida Insuffisance cardiaque chronique **BPCO**
Dépression Multimorbidité **Hypertension artérielle**
Troubles psychiques Maladies respiratoires
GER maladies chroniques **OBÉSITÉ** troubles neuromusculaires
PN-OUT Violence intra-familiales **Dettes** CHU
Isolement Sans-abrisme **Accès aux droits**
JUNK FOOD Solitude Discrimination
ESTRISME Barrière linguistique

Organisation social-santé intégrée



Propositions d'actions :

- Réaliser une cartographie des acteurs et pratiques présentes sur le bassin
- Organiser des moments d'immersion entre professionnels et structures pour favoriser l'interconnaissance et la collaboration entre métiers et pratiques différentes
- Soutenir le développement des communautés de pratique, soit des groupes locaux interdisciplinaires et intersectoriels de 12 professionnels qui se reconnaissent dans la pratique spécifique d'une fonction d'accompagnement dans le champ social-santé
- Définir l'articulation des fonctions facilitant la coordination et l'orientation dans les quartiers avec l'échelle du bassin (référént de quartier CLSS, relais d'action quartier (RAQ), ...)
- Développer des points d'appui à la première ligne (diffusion de bonnes pratiques, formation continue, recherche, évaluation)

A vous de jouer

Quels sont les ingrédients nécessaires pour améliorer l'accès/l'accessibilité des services ?
Qu'est-ce qui permet de faire lien, d'avoir une organisation commune avec d'autres structures ou acteurs ?

- Action existante, transposable à un plus large public ou une zone plus étendue ?
- Baguette magique, action que vous rêveriez de pouvoir développer ?

