

CONSTRUIRE ENSEMBLE LA PREMIÈRE LIGNE DE DEMAIN

Que font les services intégrés de soins à domicile, la plateforme de soins palliatifs, le réseau multidisciplinaire local? Leurs domaines d'intervention restent flous? Vous ignorez si vous êtes concernés par leurs services? Afin de mieux répondre aux enjeux de santé publique spécifiques à la Région de Bruxelles-Capitale, ces associations se sont regroupées au sein d'une seule et même structure : Brusano¹.

Aline Godart, responsable communication et qualité, **Maguelone Vignes**, responsable de l'appui scientifique, et **Valentine Musette**, directrice de Brusano.

Nouvelle venue dans le paysage associatif bruxellois, cette association pluraliste et bicommunautaire a pour mission de coordonner la première ligne et de développer des services d'appui aux professionnels de santé de première ligne, en interaction avec d'autres secteurs tels que la promotion de la santé, le social, la santé mentale, l'institutionnel et le résidentiel (hôpitaux...).

Les professionnels de la santé constituent le public cible de Brusano, qui les soutient dans leurs pratiques pour qu'ils puissent s'adapter aux besoins de leurs patients. *In fine*, toutes les personnes susceptibles d'avoir besoin de soins de santé à Bruxelles bénéficieront de la présence de Brusano, en particulier quand ils nécessitent une prise en charge complexe (plusieurs maladies chroniques, perte d'autonomie, soins palliatifs, maladie conjugquée avec des problèmes sociaux ou de santé mentale...).

Brusano développe ses activités selon trois principes d'action : permettre le développement d'une première ligne forte et cohérente, renforcer la place du patient dans le système de soins et permettre la délivrance de soins au plus proche du patient dès que c'est possible.

Vers des soins intégrés de proximité

En 2018, une enquête prospective a été menée sur le développement de services d'appui aux professionnels de la première ligne. Cette enquête a recueilli les perceptions de 172 professionnels bruxellois, dont on a voulu comprendre les besoins. Elle a été l'une des bases de

la construction du plan d'action de Brusano. Elle a mis en évidence cinq préoccupations principales des professionnels :

- valoriser et renforcer la première ligne de soins ;
- travailler ensemble au sein de la première ligne (concertation, pluridisciplinarité, outils communs) ;
- collaborer entre secteurs et entre lignes de soins (intra-extra hospitalier, médical et social, communautés linguistiques...) ;
- valoriser le temps de coordination ;
- faciliter la mobilité des prestataires dans la ville.

Ces préoccupations font écho aux besoins ressentis par les patients, qui avaient été recueillis lors d'une précédente enquête en 2016 :

- aide financière et accès aux soins ;
- communication et coordination entre les différents soignants et avec le secteur de l'aide sociale ;
- lisibilité de l'offre de soins et d'aide ;
- connaissance des maladies et de l'offre de soins, éducation thérapeutique ;
- être écouté.

Brusano vise ainsi à développer une offre cohérente et accessible pour tous. Celle-ci sera organisée au départ d'une première ligne forte, et en fonction du lieu de vie des personnes (proximité), en permettant autant que possible de respecter le projet de vie du patient.

La place des patients et des aidants proches constitue donc un des éléments essentiels dans la réflexion menée par l'association puisque les

1. www.brusano.brussels.

individus et leur entourage sont de réels partenaires, à toutes les étapes de l'aide et du soin.

L'approche globale des problématiques étant privilégiée, la prévention et la promotion à la santé jouent un rôle primordial.

Pour répondre aux besoins des professionnels et des patients, et pour tendre vers les buts qu'elle s'est fixés, l'association entend participer au développement de soins intégrés. Une telle vision des soins signifie que les professionnels de santé et du social se connaissent, sont outillés pour répondre aux besoins, savent où trouver l'information, comment collaborer entre eux et... coconstruisent ces outils.

Une action ancrée dans le contexte bruxellois

Pour que Brusano contribue aux soins intégrés en assurant la cohérence et la coordination des initiatives, ses actions reposent avant tout sur un ancrage fort dans la réalité des parcours des patients et de l'expérience vécue par les professionnels. Pour assurer cet ancrage, l'association peut compter sur ses partenariats avec les professionnels de la santé, médicaux et paramédicaux, les soins palliatifs, la santé mentale ou les assuétudes, mais également en dehors de la santé, notamment avec le secteur de l'aide sociale. En complément, des partenariats avec les hôpitaux et la médecine spécialisée permettent de rechercher une cohérence des actions, un ajustement et une complémentarité entre première et deuxième lignes. Elle associe également à ses travaux les représentants de patients et les aidants proches. En plus des partenariats avec les acteurs de terrain, Brusano peut également compter sur des collaborations rapprochées avec la recherche scientifique (par exemple en contribuant aux travaux de la Chaire de soins de première ligne Be.Hive et de l'Academie voor de eerste lijn) et via ses liens avec l'Observatoire de la santé et du social.

Enfin, l'association partage également des espaces de travail, de concertation et de réflexion à un niveau institutionnel, avec d'autres agences et structures régionales.

En pratique

Brusano a pour objectifs d'améliorer la visibilité, la lisibilité et l'accessibilité des ressources ; de soutenir la qualité, la sécurité et la continuité

des soins ; de faciliter et d'accompagner le développement des pratiques multidisciplinaires et des fonctions spécifiques. Pour ce faire, l'association propose une série de services déjà existants et en développera régulièrement de nouveaux, en ligne avec sa vision et sur base des besoins des professionnels et des patients. Actuellement, les services développés peuvent être regroupés autour de quatre moyens d'action.

- Information : une ligne téléphonique helpdesk assortie d'un service d'information online soutient les professionnels dans l'orientation des patients, en fonction de leurs besoins et leur lieu de vie (situations complexes, soins palliatifs, mesures de soutien et de protection des personnes, orientation vers des projets spécialisés...). Des dossiers thématiques, des formulaires et modèles de document (forfait palliatif, trajet de soins, protection des personnes...), un répertoire local intégré (offre médicale et sociale), un lien vers les services d'interprétariat social et de médiation interculturelle... sont également proposés.
- Rencontre : des modules thématiques sont mis à disposition pour des séances de sensibilisation (soins palliatifs, systèmes de prise en charge diabète...), une animation et un soutien à l'organisation de concertations.
- Formation : organisation des espaces visant à permettre aux différents professionnels dans différents secteurs de se retrouver autour de thématiques prioritaires et d'augmenter leur expertise.
- Soutien à la clinique : appui au réseau du patient, soutien psychologique, organisation et orientation vers des groupes spécifiques (supervision, intervision ou groupe de parole) et/ou vers des référents thématiques (diététiciens, éducateurs...).

Par ses activités, l'association accompagne un changement progressif dans le système de santé vers plus d'interdisciplinarité, de prise en charge centrée sur le patient et de travail en réseau à l'échelle du quartier. Par son mode d'organisation, qui se veut avant tout ancré dans les réalités du travail de terrain, mais également articulé aux autres structures d'appui sectorielles et régionales, Brusano souhaite faire vivre un processus de coconstruction de services innovants d'appui aux professionnels de première ligne. ■