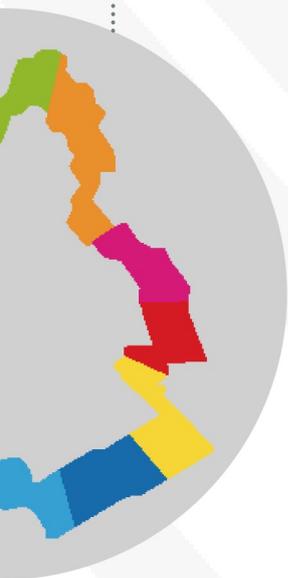




# RAPPORT D'ACTIVITES 2021



 Vers des soins intégrés de proximité

---

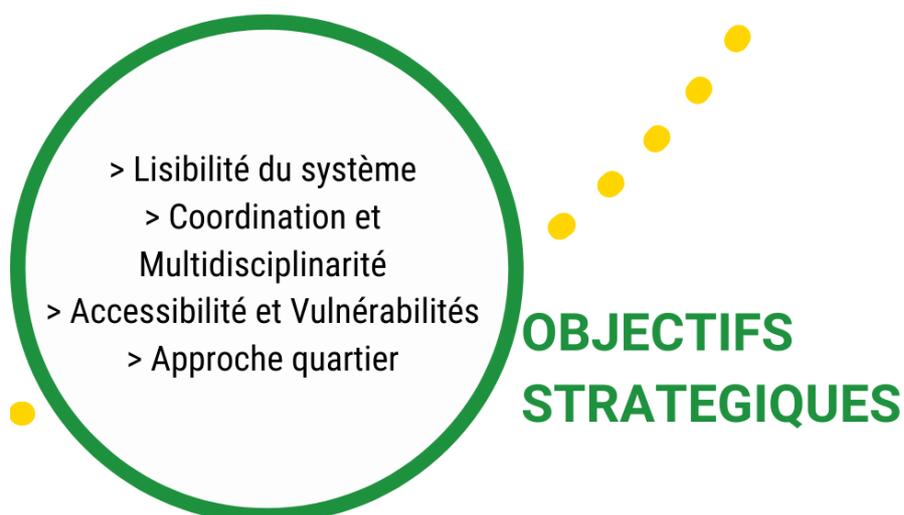
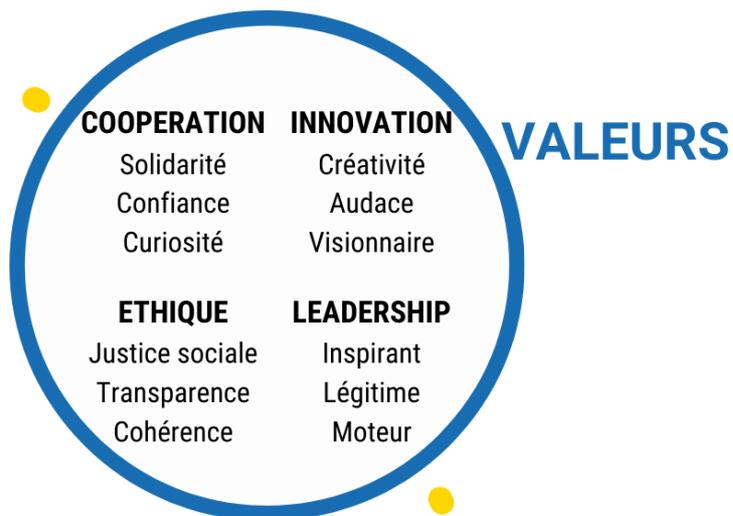
## Table des matières

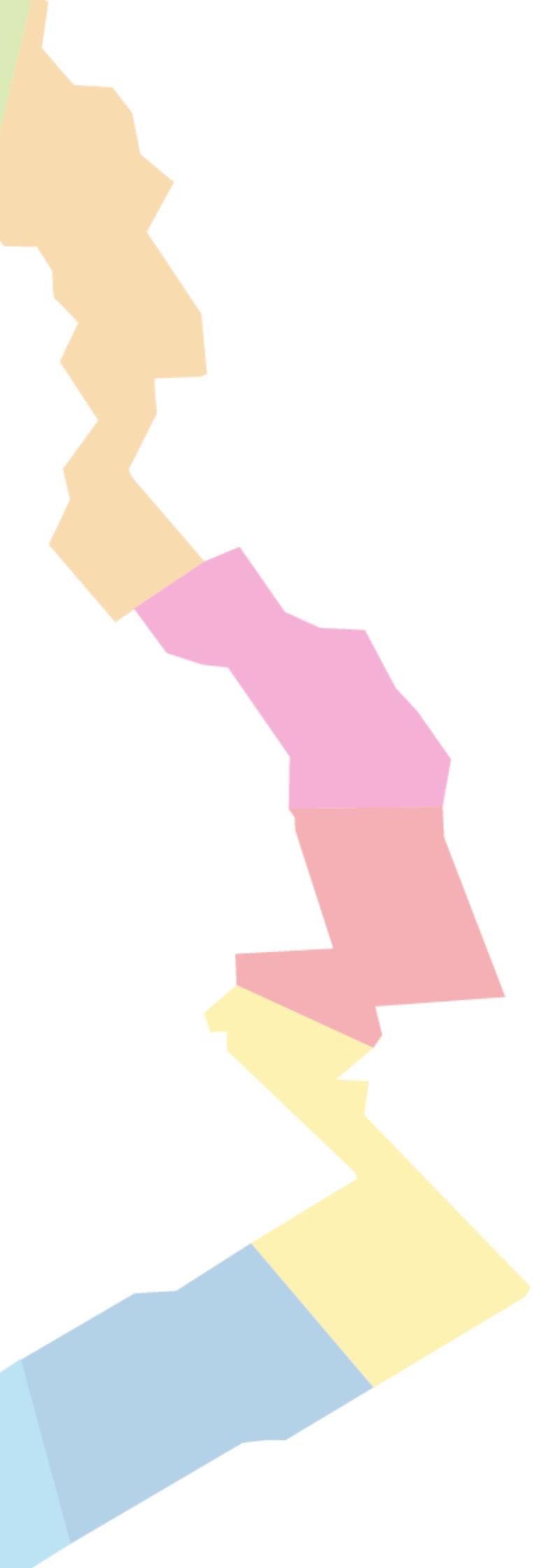
---

|  |           |
|--|-----------|
| <b>PRÉAMBULE.....</b>  | <b>4</b>  |
| Editorial   Une année inédite .....  | 4         |
| Gouvernance.....   | 6         |
| Gestion financière.....  | 7         |
| <br>   |           |
| <b>PARTIE 1 - STRATEGIE   Un plan stratégique décliné en plans d'action partagés avec le terrain .....</b>                   | <b>8</b>  |
| <br>   |           |
| <b>PARTIE 2 - ACTIONS   Une activité articulée autour de 4 objectifs stratégiques .....</b>                                  | <b>11</b> |
| 2.1. Lisibilité du système .....   | 12        |
| 2.2. Coordination et multidisciplinarité.....  | 18        |
| 2.3. Accessibilité et Vulnérabilités.....  | 28        |
| 2.4. Approche quartier .....   | 30        |
| <br>   |           |
| <b>PARTIE 3 - RESEAUX   Complémentarité et synergie .....</b>  | <b>33</b> |
| 3.1. Projets pilotes.....  | 34        |
| 3.2. Groupes d'échanges et réseaux de partenaires.....   | 37        |
| <br>   |           |
| <b>PARTIE 4 - MOYENS   Développement d'outils au service de la mission .....</b>   | <b>41</b> |
| 4.1. Brusano rassemble une équipe bilingue de professionnels épanouis et compétents .....                                    | 42        |
| 4.2. Brusano a intégré de nouveaux locaux adaptés à ses missions .....   | 44        |
| 4.3. Le pilotage et l'organisation de Brusano soutiennent sa performance, dans l'efficacité et le plaisir..                  | 45        |
| 4.4. La communication externe de Brusano permet aux acteurs d'avoir accès à sa raison d'être, son offre et ses messages..... | 47        |
| 4.5. Brusano développe un processus qualité : démarche d'évaluation de ses actions et de son organisation.....               | 51        |
| <br>   |           |
| <b>QUELQUES CHIFFRES EN GUISE DE CONCLUSION .....</b>  | <b>55</b> |

### GUIDE DE LECTURE

-  Description de l'action reprise dans le plan d'action 2021
-  Délivable(s) attendu(s)
-  Résultat : Action réalisée
-  Résultat : Action en cours de réalisation
-  Résultat : Action non réalisée





# PRÉAMBULE

## Le mot du Président

Cette année encore, l'activité et nos vies quotidiennes se sont inscrites sous le signe de la crise sanitaire et de toutes ses conséquences. Cette situation souligne toujours un peu plus la nécessité pour les acteurs santé/social, de travailler en multidisciplinaire.

C'est dans ce contexte que s'inscrit l'action de Brusano qui joue un rôle primordial de construction des ponts et des pôles de concertations interdisciplinaires.

Ce rapport d'activités témoigne de l'ensemble de ces actions qui ont été mises en œuvre à travers 4 axes de travail :

- **Stratégie** : Un plan stratégique décliné en plans d'action partagés avec le terrain
- **Actions** : Une activité articulée autour de 4 objectifs stratégiques
- **Réseaux** : Complémentarité et synergie
- **Organisation** : Développement d'outils au service de la mission

Au-delà des professionnels de la santé, la santé et le bien-être est aussi dépendante d'autres facteurs comme les facteurs environnementaux, sociaux ou

professionnels. Dans ce cadre, Brusano se réjouit d'être au cœur des futures actions social/santé et d'accueillir tous les acteurs concernés en son sein comme membre adhérent.

Enfin, le Conseil d'Administration se joint à moi pour remercier l'équipe compétente, créative et impliquée mais aussi l'ensemble des professionnels de la santé et du social ainsi que nos partenaires pour leur mobilisation dans de telles circonstances.

L'année 2022 sera marquée par la consolidation de l'activité et le développement d'une gouvernance participative opérationnelle.

Nous restons plus que jamais à vos côtés pour développer des soins intégrés de proximité.



Michel DE VOLDER

Président

## Gouvernance

### Organes de gestion

BRUSANO est une association de droit privé avec une mission d'intérêt public, encadré

- par [l'Ordonnance relative à la politique de première ligne de soins du 4 avril 2019](#)  et
- par [l'Arrêté du Collège réuni relatif à la structure d'appui à la première ligne de soins \(BRUSANO\) dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale du 23 mai 2019](#) .

Les [statuts](#)  de l'asbl fixent le cadre général de l'association ainsi que sa structure de gouvernance. Brusano fonctionne ainsi grâce aux organes décisionnels et/ou exécutifs suivant :

- **L'Assemblée Générale** réunit les 18 membres effectifs (au 31.12.2021) et les commissaires du gouvernement. L'Assemblée se veut pluraliste et multidisciplinaire. Les membres exercent leurs mandats gratuitement et **à titre personnel**. L'adaptation des statuts au nouveau Code sur les Sociétés et les Associations, approuvé lors de la séance du 24 novembre 2020, ont été publiés au Moniteur Belge en 2021.
- **Le Conseil d'Administration** est composé de 6 administrateurs (au 31.12.2021), qui exercent leurs mandats gratuitement et **à titre personnel**.

#### Les Membres et Administrateurs (au 31 décembre 2021)

| Nom                    | CA                  | AG |
|------------------------|---------------------|----|
| ARNOULD Marie          |                     | ✓  |
| BOUCKENAERE Dominique  |                     | ✓  |
| DE VOLDER Michel       | ✓ (Président)       | ✓  |
| DERMINE Annick         | ✓ (Vice-Présidente) | ✓  |
| DETAVERNIER Luc        |                     | ✓  |
| DISPAS Hélène          |                     | ✓  |
| ERPICUM Laurent        | ✓                   | ✓  |
| GOBERT Marjorie        |                     | ✓  |
| HERZEEL Ann            | ✓                   | ✓  |
| HEYMANS Isabelle       |                     | ✓  |
| LIEVENS Pierre-Olivier |                     | ✓  |
| MORELLE Véronique      |                     | ✓  |
| PONCELET Muriel        |                     | ✓  |
| SCHEID Xavier          | ✓                   | ✓  |
| STEYGERS Alain         |                     | ✓  |
| VAN VOOREN Jean-Paul   | ✓ (Trésorier)       | ✓  |
| WEIL Françoise         |                     | ✓  |
| WILLAERT Alain         |                     | ✓  |

- **La Direction** : la Direction a la responsabilité de la gestion journalière de l'asbl selon les décisions émanant du CA et de l'exécution des actions contribuant à la réalisation du plan stratégique. Valentine Musette, désignée par le CA, exerce cette mission depuis 2019.

- **Les comités** : Dans sa volonté de créer un lien fort et opérationnel entre les organes de gouvernance et l'équipe, BRUSANO a mis en place 3 comités : Financier, Opérations et Ressources Humaines. Chacun d'eux réunit la direction (qui coordonne l'ensemble des travaux), 2 administrateurs et 2 membres de l'équipe. Leurs principales missions consistent à travailler en amont des Conseils d'Administration afin d'apporter la matière nécessaire à l'information et la prise de décision des organes de gouvernance. Par ailleurs, l'ensemble de l'équipe est invité aux AG et un point d'information sur les décisions prises lors des CA est réalisé à l'occasion des staff d'équipe.

Dans la perspective de l'organisation d'une gouvernance participative, une réorganisation d'un comité Opération est en cours. Elle devra aboutir en 2022.

En tant qu'association subsidiée, d'autres mécanismes de contrôle sont prévus :

- **Les commissaires du gouvernement** : sont mandatés par les cabinets ministériels bruxellois en charge de la santé. Ils sont invités permanents aux réunions de l'Assemblée Générale et du Conseil d'Administration. Ils ont une mission de contrôle

- de la situation financière
- de la bonne gouvernance de l'Association
- de la bonne exécution des missions confiées à l'association par la COCOM

Ils réalisent également un rapport annuel destiné au Collège réuni de la COCOM. Les commissaires ainsi désignés sont David HERCOT (représentant du Ministre Alain Maron) et depuis novembre 2021, Lieven ZWAENEPOEL (représentant de la Ministre Elke van den Brandt) qui a succédé à Ine VANDENBUSSCHE, suite à la remise de son mandat le 17 mars 2021.

- Le Comité d'accompagnement réunit, minimum 2 fois par an, Brusano avec les autorités politiques et administratives de tutelle : 2 représentants du collège réuni, 2 représentants de l'Administration, 2 commissaires du gouvernement, 2

représentants de Brusano (voix consultative). Son rôle est de s'assurer de l'exécution des arrêtés de subsidiation et de préparer le futur contrat de gestion.

- Les rapports d'activité et financiers annuels

## Gestion financière

### Financement

Le financement des missions de l'asbl se fait via des arrêtés de subsidiation ou des conventions avec le pouvoir subsidiant. Les subsides octroyés par la COCOM sont consultables sur [openbudgets.be.brussels](https://openbudgets.be.brussels).

### Contrôle financier

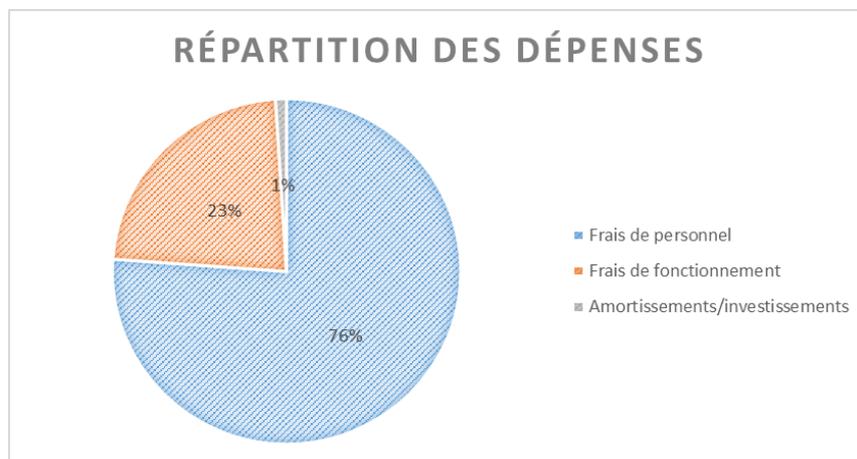
En conformité avec l'article 25.2 des statuts, un contrôle annuel des comptes est réalisé par un réviseur d'entreprise (SRL DGST & Partners). A l'issue de son contrôle, ce dernier a remis un avis stipulant que les comptes annuels clos au 31

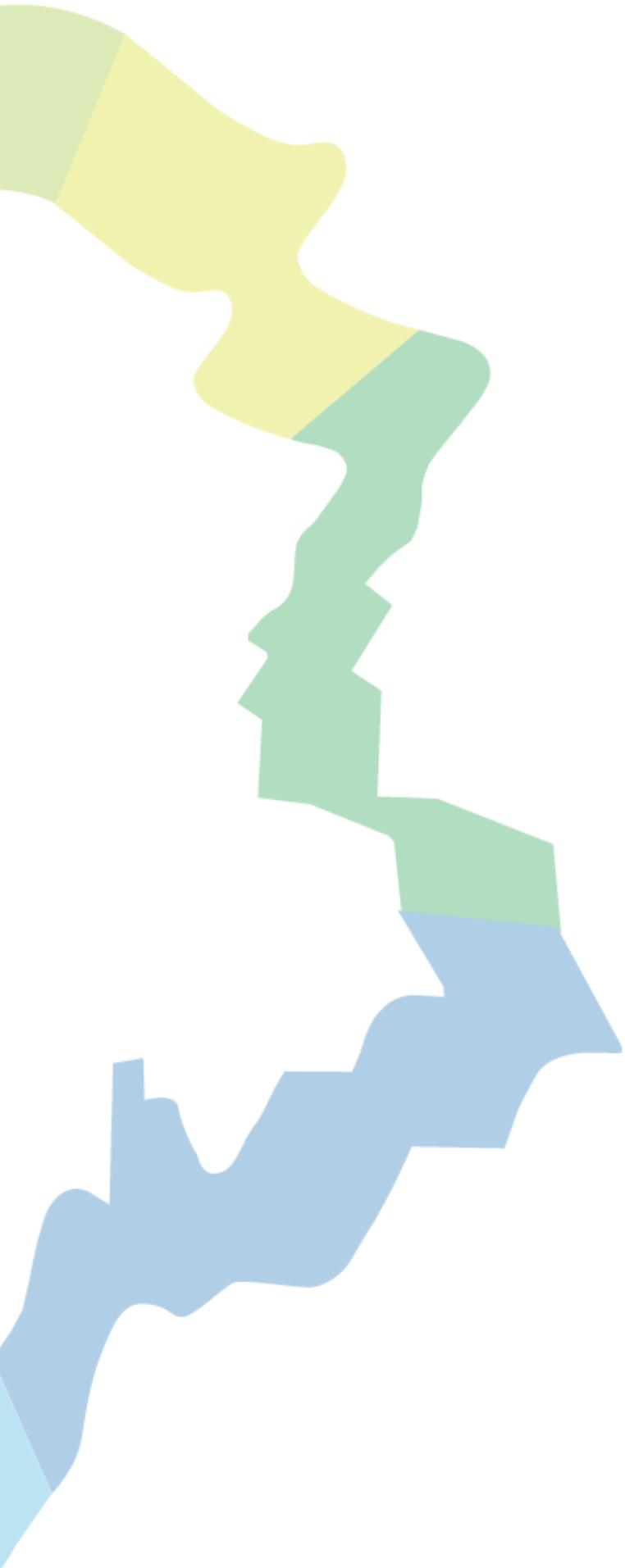
décembre 2021 reflètent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de l'association.

Après le lancement d'un marché public, une nouvelle fiduciaire assurant la mission d'expertise comptable a été désignée fin 2021 (Fiduciaire Montgomery).

### Utilisation du subside structurel COCOM

Brusano en 2021, c'est plus de 3/4 du subside utilisé en frais de personnel et 1/4 pour les frais de fonctionnement.





# **PARTIE 1** **STRATEGIE**

Un plan stratégique  
décliné en plans  
d'action partagés  
avec le terrain

La poursuite de la coordination stratégique de l'asbl s'articule autour de 3 axes interdépendants :

### 1/ Liens avec le politique et les administrations

- > **Rencontres régulières** : Comité d'accompagnement, commissaires du gouvernement, rencontres thématiques
- > **Appui à la décision** : La production d'analyses et de propositions opérationnelles pour le développement de soins intégrés de proximité
- > Concertation autour du **contrat de gestion**
- **Enjeu** : Coordination des politiques et des mandats

### 2/ Liens avec les administrateurs et les membres

- > Plan stratégique, les plans d'actions, rapports d'activité
- > AG/CA
- > Comités internes mixtes (RH, financier)
- **Enjeu** : Appui à la mission et ambassadeurs de la vision

### 3/ Liens avec le terrain

- > **Plan stratégique**
- > **Forum ouvert** : large concertation de l'ensemble des acteurs social santé en alternance sur un niveau opérationnel et sur un niveau stratégique
- > Travail préparatoire en vue de l'évolution vers une **gouvernance participative**.
- **Enjeu** : Mise en œuvre du changement et de l'organisation d'une responsabilité populationnelle

## 1. Assurer un pilotage basé sur une série de documents stratégiques et opérationnels

|   |  |
|---|--|
|   | Réalisation des documents permettant un pilotage de l'activité cohérent et participatif  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Diffusion, partage et appropriation des documents de pilotages 2021 par l'équipe</li> <li>&gt; Dashboard de suivi</li> <li>&gt; Planification mise au vert 2021 (forme et contenu)</li> </ul>  |
|  | Les documents de pilotage sont mis à disposition de l'équipe et font l'objet de retours réguliers. Le dashboard de suivi est utilisé par la direction afin de permettre un reporting et un ajustement en temps réel. Enfin, l'équipe a pu se réunir en fin de d'année à l'occasion de "la mise au vert annuelle". Celle-ci se répartie sur plusieurs moments qui sont consacrés au bilan de l'année précédente et la planification des actions de l'année suivante. Ces rencontres, très appréciées, permettent de prendre du temps en équipe pour regarder le travail accompli et se projeter à court et moyen terme. |

## 2. Participer à la rédaction d'un contrat de gestion 2021-2026

|   |   |
|---|---|
|  | Conclusion d'un contrat de gestion réalisé à partir des objectifs stratégiques et opérationnels du plan stratégique |
|  | > 1 contrat de gestion pour Brusano   |
|  | Le projet de contrat de gestion est en cours de rédaction, sa finalisation est prévue à l'été 2022.                 |

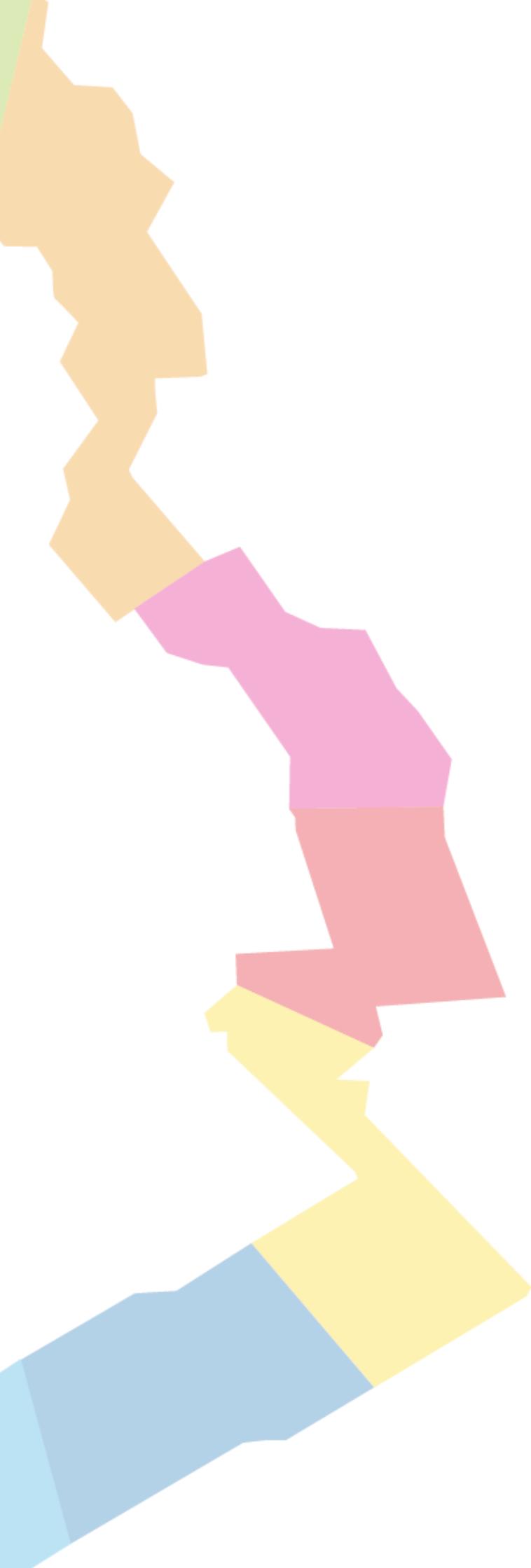
## 3. Prévoir la pérennisation des pratiques prometteuses et leur extension dans le cadre de BOOST

|   |  |
|---|--|
|  | Identification des pratiques particulièrement prometteuses et potentiellement intéressantes dans le cadre du développement de soins intégrés à Bruxelles (en termes de territoires, problématiques, maladies), et modélisation des stratégies d'extension au-delà du cadre Integreo. |
|  | > Organiser l'articulation entre le plan d'action loco-régional BOOST et le plan d'action global de Brusano : un plan d'action intégré, adaptation des sites web   |

|   |  |
|---|--|
|  | <p>Boost Integreo constitue une première étape vers des soins intégrés pour tous en région bruxelloise. Depuis, de nombreux facteurs supplémentaires renforcent cette volonté visant cette action. Citons notamment:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la demande du terrain de garantir le déploiement du projet BOOST au-delà de la zone de BOOST ainsi que des 3 pathologies</li> <li>• la nécessité de rassembler et articuler diverses réformes (P3, Integreo, psychologues de 1<sup>ère</sup> ligne...)</li> <li>• l'attention portée à la rationalisation (éviter la multiplication) des lieux de concertation autour des soins intégrés,</li> <li>• les réflexions sur la territorialisation des soins en 3 niveaux</li> <li>• le travail de Brusano dans l'implémentation d'une gouvernance participative</li> </ul> <p>En 2021, les actions de communication et les processus d'évaluation ont aussi été complètement intégrés dans la stratégie de Brusano. Au niveau des plans d'actions, ceux-ci ont été réalisés de manière intégrée dans une optique de soins intégrés, dépassant la dimension somatique. Les pratiques prometteuses ont été identifiées dans le plan loco-régional sous le label d'actions "phares". Il s'agit des communautés de pratique, du helpdesk et du BabelBoost.</p> |
|---|--|

#### 4. Organiser la concertation stratégique

|   |  |
|---|--|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Elaboration, avec ses partenaires, d'une proposition de dispositif permettant une large concertation et une participation effective des acteurs de la 1<sup>ère</sup> ligne au sujet de l'organisation de celle-ci</li> <li>&gt; Développement/renforcement des liens entre Brusano et les travailleurs de 1<sup>ère</sup> ligne</li> <li>&gt; Vérification des hypothèses du plan stratégique.</li> <li>&gt; Développement/alimentation des pistes concrètes pour surmonter les obstacles ou avancer dans le sens des objectifs définis</li> <li>&gt; Enclenchement de l'envie de s'engager dans le changement</li> </ul>   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 1 semaine stratégique</li> </ul>   |
|  | <p>Dans la continuité de la semaine stratégique de 2019, Brusano travaille à développer une gouvernance basée sur une concertation régulière avec les acteurs concernés par ses missions. Pour ce faire, Brusano va poursuivre des moments de concertation permettant de vérifier les hypothèses de travail et de fixer les priorités dans une dynamique participative (professionnels de la santé et du social, patients, aidants). Cette large concertation de l'ensemble des acteurs social/santé est organisée chaque année et porte en alternance sur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un niveau opérationnel (avec pour objet une présentation et un échange au sujet de pratiques innovantes au sein de la 1<sup>ère</sup> ligne) et</li> <li>• un niveau stratégique (présentation des actions réalisées par Brusano, suivie d'un échange et d'une évaluation collective avec remise d'avis au sujet de ces actions eu égard aux objectifs fixés dans le contrat de gestion).</li> </ul> <p>Cette année, ce fut la concertation stratégique qui a été mise au travail à travers l'organisation d'un Forum ouvert organisé le 9 décembre. L'objectif était d'inviter les travailleurs du secteur social/santé à venir échanger sur les soins intégrés, évaluer les objectifs stratégiques et opérationnelles ainsi que coconstruire le plan d'action 2022. L'ensemble des acteurs et professionnels des secteurs social et santé étaient invités.</p> |



## **PARTIE 2**

# **ACTIONS**

Une activité articulée  
autour de 4 objectifs  
stratégiques

Cette année a vu une reprise progressive des réunions avec les acteurs de terrain. Brusano a porté une attention particulière au rapprochement des partenaires du secteur bas-seuil et accompagnant des publics particulièrement vulnérables, ainsi que les initiatives locales se développant dans les quartiers.

Le travail réalisé a pu mettre en évidence quelques éléments qui ont marqué l'activité :

- Une forte hétérogénéité des activités qui demande un travail de structuration afin d'améliorer la lisibilité des actions
- Un besoin de clarification des mandats et des attentes avec les autres organisations
- Une volonté forte du terrain pour travailler en synergie, corrélée à des attentes d'une coordination renforcée au niveau politique
- L'intégration du projet Boost, projet pilote maladies chroniques loco-régional, vers un programme de soins intégrés de la Région bruxelloise.
- La visibilité de la mission de plateforme de soins palliatifs.

En plus du soutien à la 1<sup>ère</sup> ligne, BRUSANO remplit la mission de plateforme de soins palliatifs et est le coordinateur du projet pilote Integreo : BOOST. De plus en plus, BOOST se fait connaître comme le programme de soins intégrés à Bruxelles. Ceci se traduit par la mise en lien d'acteurs, l'articulation des initiatives, la cohérence recherchée dans les termes, le soutien à une meilleure perméabilité entre secteurs et métiers, la veille quant aux projets similaires ou redondants, l'organisation d'espaces soutenant la rencontre entre secteurs/pratiques différentes... Conformément à la vision de travail intégré, les activités menées dans ces deux axes sont reprises dans ce chapitre.

Cette partie présente les actions de Brusano, réparties entre les quatre axes stratégiques :

- Lisibilité du système
- Coordination et multidisciplinarité
- Accessibilité et vulnérabilité
- Approche quartier

## 2.1. Lisibilité du système

**Le citoyen et le professionnel bruxellois trouvent facilement les informations concernant des services et offres dont ils ont besoin, au moment où ils en ont besoin.**

### a. Les professionnels de première ligne ont accès à de l'information et de la formation concrètes dans certaines thématiques prioritaires.

#### 5. Mettre à disposition des informations pratiques sur des thématiques et projets dans lesquels Brusano est impliqué

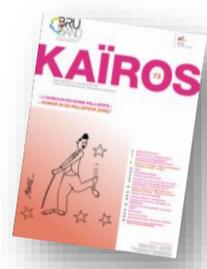
|   |   |
|---|---|
|  | Identification et monitoring des thématiques prioritaires via les contacts avec les partenaires et travailleurs de terrain ainsi que via les demandes helpdesk. Mise à jour des fiches d'infos thématiques actuellement disponibles.  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 1 fiche info produite et publiée par thématique actuellement portée par Brusano</li> <li>&gt; 1 note de définition et stratégie de développement des thématiques prioritaires</li> <li>&gt; 1 mise à jour annuelle par outil publié (ex. FOCUS, répertoire...)</li> </ul>   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une nouvelle InfoFiche a été réalisée : sevrage tabagique</li> <li>• La note stratégique développant les thématiques portées par Brusano est encore en évolution</li> <li>• Les supports d'information sont mis à jour au minimum une fois par an. A cette occasion, le Focus "santé mentale" a été complètement repensé pour permettre d'offrir une vue claire et synthétique sur l'offre de soins et les possibilités d'accompagnement en la matière et en 1<sup>ère</sup> ligne, à Bruxelles.</li> <li>• 1 note stratégique (en évolution)</li> </ul> |

## 6. Répondre à des demandes d'information et de sensibilisation

|   |  |
|---|--|
|  | <p>Organisation des séances d'information et de sensibilisation, conçues sur demande (contenu et forme) et destinées aux professionnels, associations et structures qui interviennent dans l'accompagnement des patients/bénéficiaires.</p>  |
|  | <p>&gt; 40 séances<br/>&gt; 5 séances sensibilisation en MR/MRS</p>  |
|  | <p>Les 40 séances prévues n'ont pas pu être réalisées en raison des restrictions sanitaires encore actives. Néanmoins Brusano a continué de développer de nouveaux formats (comme le Brusano Lunch) en ligne et a saisi chaque opportunité de rencontre. L'équipe a ainsi pu continuer à garder le contact et informer le terrain.</p> <p><b>Les rencontres</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•  22.01  157 inscrits             <ul style="list-style-type: none"> <li>•  Webinaire - Focus Live "Offre de Soins psychologiques"</li> </ul> </li> <li>•  23.02  170 personnes             <ul style="list-style-type: none"> <li>•  Les Mardis de la Kinésithérapie (ULB) : Le rôle du kinésithérapeute en soins palliatifs</li> </ul> </li> <li>•  Février-Mars  15 personnes             <ul style="list-style-type: none"> <li>•  Vivalys : Soins palliatifs et fin de vie</li> </ul> </li> <li>•  18.03  30 personnes             <ul style="list-style-type: none"> <li>•  CPSI : Cours "Diabète de type 2 et maladies chroniques aux éducateurs en diabétologie : Collaboration entre professionnels"</li> </ul> </li> <li>•  19.03  66 inscrits             <ul style="list-style-type: none"> <li>•  Webinaire - Focus Live "Born In Brussels"</li> </ul> </li> <li>•  29.03 &amp; 01.04  12 personnes (5 assistants sociaux, 7 infirmiers)             <ul style="list-style-type: none"> <li>•  Séance d'information sur le case management</li> </ul> </li> <li>•  20.04  20 personnes             <ul style="list-style-type: none"> <li>•  Formation des RAQ (relais actions quartiers) : Panorama social-santé</li> </ul> </li> <li>•  22.04  10 personnes             <ul style="list-style-type: none"> <li>•  Terranova : Les services de Brusano</li> </ul> </li> <li>•  19.05  11 personnes             <ul style="list-style-type: none"> <li>•  LUSS : Les services de Brusano</li> </ul> </li> <li>•  21.05  89 inscrits             <ul style="list-style-type: none"> <li>•  Webinaire - Focus Live "maintien à domicile des personnes de 60 ans et plus (protocole 3)"</li> </ul> </li> <li>•  25.05  15 personnes             <ul style="list-style-type: none"> <li>•  Union des ergothérapeutes : "maintien à domicile des personnes de 60 ans et plus (protocole 3)"</li> </ul> </li> <li>•  05.06  18 personnes             <ul style="list-style-type: none"> <li>•  Formation des RAQ (relais actions quartiers) : Panorama social-santé</li> </ul> </li> <li>•  10.06  30 personnes en présentiel + diffusion online en direct et en différé (99 vues)             <ul style="list-style-type: none"> <li>•  Chaire Design &amp; Action publique innovante (Ecole de design de Nantes) : Brusano &amp; les soins intégrés</li> </ul> </li> <li>•  15.06  15 personnes             <ul style="list-style-type: none"> <li>•  ABD : "Diabète de type 2 et maladies chroniques : Accès aux soins"</li> </ul> </li> <li>•  12.07  3 personnes             <ul style="list-style-type: none"> <li>•  Séance d'information organisateurs de concertations</li> </ul> </li> <li>•  14.07  4 personnes             <ul style="list-style-type: none"> <li>•  Séance d'information organisateurs de concertations</li> </ul> </li> <li>•  22.07  5 personnes             <ul style="list-style-type: none"> <li>•  Séance d'information organisateurs de concertations</li> </ul> </li> <li>•  Septembre  9 personnes             <ul style="list-style-type: none"> <li>•  Parkside : Soins palliatifs et fin de vie</li> </ul> </li> <li>•  17.09  174 inscrits             <ul style="list-style-type: none"> <li>•  Webinaire - Focus Live "Soins palliatifs et fin de vie"</li> </ul> </li> <li>•  21.09  5 personnes</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>•  GLEM - Chirec : Accompagnement en soins palliatifs et fin de vie</li> <li>•  octobre  9 personnes</li> <li>•  Scheutbos : Soins palliatifs et fin de vie</li> <li>•  15 octobre  9 personnes</li> <li>•  Norwest : Concertations Cliniques multidisciplinaires</li> <li>•  19 octobre  12 personnes</li> <li>•  Experts du vécu : Présentation Helpdesk, P3 et Concertations cliniques multidisciplinaires</li> <li>•  25.10  15 personnes</li> <li>•  LBSM : Concertations cliniques multidisciplinaires</li> <li>•  26.10  25 personnes</li> <li>•  CLSS : Organisation de la 1<sup>ère</sup> ligne à Bruxelles</li> <li>•  19.11  67 inscrits</li> <li>•  Webinaire - Focus Live "Santé mentale : offre de soins de 1<sup>ère</sup> ligne"</li> <li>•  20.11  50 inscrits</li> <li>•  LUSS : Retour sur nos collaborations</li> <li>•  25.11  29 personnes</li> <li>•  Webinaire - Brusano Lunch : comment pouvons-nous vous soutenir ?</li> <li>•  13.12  35 personnes</li> <li>•  Cours "Diabète de type 2 et maladies chroniques aux éducateurs en diabétologie : Collaboration hôpital-domicile" – CPSI</li> </ul> <p> <b>Quelques chiffres :</b><br/> 29 séances<br/> 1 109 personnes touchées</p> |
|--|--|

### 7. Kairos : revue thématique sur la fin de vie

|   |  |
|---|--|
|  | Réalisation et diffusion de la revue thématique palliative.  |
|  | > 2 publications   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Kairos fait l'objet d'une diffusion en version papier (2000 envois), via la newsletter (6000 contacts) et est accessible via le site internet, avec les précédentes éditions :<br/>  <a href="https://brusano.brussels/kairos/">https://brusano.brussels/kairos/</a></li> <li>• Les éditions de cette année portaient sur les thèmes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le trauma et le mort</li> <li>- L'humour en soins palliatifs</li> </ul> </li> </ul>  |

### 8. Organiser une formation continue semestrielle multidisciplinaire au Palliatif

|   |  |
|---|--|
|  | Organisation d'une formation destinée à un public multidisciplinaire ayant pour objectif de le sensibiliser à la culture palliative et de diffuser les bonnes pratiques.   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 journée de formation</li> <li>• 150 participants/formation</li> </ul>   |
|  | La formation a été organisée le 26/11/2021 sur le thème de "La transmission en soins palliatifs". 4 orateurs ont ainsi pu échanger avec une quarantaine d'inscrits, principalement des professionnels de la santé de 1 <sup>ère</sup> et 2 <sup>ème</sup> ligne (et plus particulièrement soignants en SP) et des volontaires en soins palliatifs. |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>Cependant, en raison des restrictions sanitaires, les modalités pratiques ont dues être adaptées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'évènement s'est déroulé sur une 1/2 journées</li> <li>- La cible-public fut abaissée car il était difficile d'occuper une salle répondant aux conditions COVID et rentrant dans le budget.</li> </ul> <p>Afin de suivre l'évolution des missions de Brusano, il a également été décidé de modifier le format de cette activité en "Journée de Réflexion ouverte aux soignants".</p> |
|--|--|

### 9. Organiser une formation aux soins palliatifs spécifique pour les aides-soignants et aides familiales

|   |   |
|---|---|
|  | Organisation d'un cycle de formation destiné aux professionnels qui, dans le cadre de leur activité quotidienne, peuvent se retrouver au chevet des patients en fin de vie.                           |
|  | > 2 cycles de 4 jours   |
|  | <p>Les 2 cycles ont pu être réalisés :</p> <p>1/ Hiver 2021 📅 05/01, 12/01, 19/01, 26/01 👤 13 participants</p> <p>2/ Automne 2021 📅 28/09, 05/10, 12/10, 19/10 👤 9 participants (sur 14 inscrits)</p> |

### 10. Organiser des groupes d'échange thématiques entre pairs sur la thématique de la fin de vie

|   |  |
|---|--|
|  | Organisation de groupe d'échange et de réflexion entre les différents acteurs concernés par la fin de vie et le palliatif (infirmier.es, psychologues, équipes de 2 <sup>ème</sup> ligne, référents culture palliative, responsables des volontaires...) dans les principaux (MR/MRS, USP, EMSP...)  |
|  | <p>&gt; 14 séances</p> <p>&gt; 2 rencontres annuelles par groupe</p> <p>&gt; 50 participants au total</p> <p>&gt; 1 analyse exploratoire en vue de 2 nouveaux groupes (kinésithérapeutes et assistants sociaux)</p>  |
|  | <p><b>Rencontres :</b> 14 séances et +/- 122 participants :</p> <p><b>Groupe de travail des psychologues en USP, EMSP et équipe de 2<sup>ème</sup> ligne</b></p> <p>📅 29/10 👤 2 participants</p> <p>📅 23/12 👤 2 participants</p> <p>📌 Ce groupe de travail regroupe les psychologues qui travaillent en soins palliatifs à domicile, en unités de soins palliatifs ou en équipes mobiles hospitalières de soins palliatifs dans la région bruxelloise. Le groupe se met au travail autour de situations cliniques et de problématiques particulières présentées par les participants.</p> <p><b>Groupes de travail avec les responsables de la culture palliative en MRS</b></p> <p>📅 GT ROSP New : 23/03 👤 13 participants</p> <p>📅 GT ROSP SUD-EST-OUEST : 27/04 👤 8 participants</p> <p>📅 GT ROSP Nord : 04/05 👤 7 participants</p> <p>📅 GT ROSP SUD-EST-OUEST : 14/09 👤 7 participants</p> <p>📅 GT ROSP SUD-EST-OUEST : 16/11 👤 9 participants</p> <p>📅 GT ROSP Nord : 23/11 👤 5 participants</p> <p>📅 GT ROSP New : 30/11 👤 8 participants</p> <p>📌 Les thèmes sont choisis avec les participants. Après une présentation du sujet par les formatrices cliniciennes, la réflexion se poursuit par petits groupes. Une grande importance est donnée à l'échange entre participants afin que chacun profite de l'expérience des autres et puisse mettre en place des soins palliatifs tout en développant au mieux la culture palliative au sein de leur institution.</p> |

|  |   |
|--|---|
|  | <p><b>Groupe de travail avec les infirmières en USP et EMSP</b></p> <p> 20/05  19 participants</p> <p> Ce groupe rassemble tous les infirmiers du secteur palliatif des hôpitaux de Bruxelles qui travaillent en unité de SP, équipe mobile de SP. Il évolue entre échanges de bonnes pratiques et connaissance des institutions palliatives hospitalières.</p> <p><b>Groupe de travail : fonction de psychologues en MR/MRS</b></p> <p> 28/01  10 participants</p> <p> 29/04  13 participants</p> <p> 07/10  9 participants</p> <p> 25/11  10 participants</p> <p> Le groupe poursuit la réflexion à propos de la diversité des aspects de cette fonction au sein des institutions et de la difficulté d'en définir les contours. Leur rôle au sein de l'institution est souvent méconnu ainsi que la place qu'ils pourraient occuper au sein d'une prise en charge palliative dans le contexte de la pluridisciplinarité.</p> <p> <b>Quelques chiffres :</b><br/>15 séances<br/>122 personnes touchées</p> <p><b>Analyse exploratoire :</b> Une réflexion a été entamé pour la mise en place d'un nouveau groupe de travail "Assistants sociaux" avec en vue, une opérationnalisation en 2022.</p> |
|--|---|

## b. Un dispositif intégré d'orientation (Helpdesk) est connu des acteurs et leur permet de trouver de l'aide dans les situations complexes.

### 11. Expérimenter les conditions pour un helpdesk de qualité

|   |  |
|---|--|
|  | Développement et expérimentation de méthodes et outils de travail, ainsi qu'évaluation continue, d'un helpdesk de qualité sur thématiques prioritaires (identification des besoins, veille, monitoring des demandes, formations et soutien des répondants...)  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 1 méthodologie "helpdesk"</li> <li>&gt; 1 guide d'appels indiquant des balises permettant au répondant d'orienter la conversation et de récolter les informations pertinentes pour pouvoir fournir une réponse rapide et complète</li> <li>&gt; Statistiques régulières sur les caractéristiques principales des appels. Cela influence l'orientation des projets et des outils à réaliser.</li> <li>&gt; 1 outils de retranscription efficace et pratique évalué 3x/an</li> <li>&gt; 1 adresse électronique utilisée et suivies par les répondants</li> <li>&gt; Coaching régulier des répondants</li> <li>&gt; Volet "accueil psy" : répondre à 60% des appels directement.</li> </ul>   |
|  | <p><b>Helpdesk</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La méthodologie revue en 2020 continue à être expérimentée avec un guide d'appel et un outil de retranscription régulièrement revu.</li> <li>• Une supervision régulière des répondants est assurée pour développer la qualité</li> <li>• Une capsule de présentation a été réalisée  <a href="#">capsule à découvrir ici</a> </li> </ul> <p style="text-align: right;"><br/><b>+32 2 880 29 80</b><br/><b>helpdesk@brusano.brussels</b><br/><b>www.brusano.brussels</b></p> <p> <b>Quelques chiffres :</b> Au cours de l'année 2021, le helpdesk a reçu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 967 appels</li> <li>- 220 mails</li> </ul> <p><b>Volet "accueil psy" :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place en 2020, la ligne d'appel "accueil psy" spécifiquement destinée aux équipes mobiles soins palliatifs de 2<sup>ème</sup> ligne a pour objectif est de faciliter la</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>collaboration entre les équipes mobiles de 2<sup>ème</sup> ligne et les psychologues de Brusano, en permettant une communication directe, sans intermédiaire.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Celle-ci a été accueillie positivement par le terrain et a vu son nombre d'appels tripler depuis sa création. 52% des appels entrants ont pu faire l'objet d'une prise en charge direct.</li> </ul> <p> <b>Quelques chiffres</b> : La ligne "accueil psy" destinée aux équipes de 2<sup>ème</sup> ligne "soins palliatifs" a reçu 130 appels (49 en 2020)</p> |
|--|--|

## 12. Lancer un processus de conception avec les acteurs concernés, d'un helpdesk intégré

|   |  |
|---|--|
|  | Mise en place d'un processus de réflexion avec les acteurs clefs afin de travailler autour de cet outil (identification des acteurs à rassembler, des systèmes/outils qu'ils ont éventuellement déjà mis en place, des objectifs, publics cibles...)   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 1 cadastrage des dispositifs type helpdesk actifs à Bruxelles (sur base de critères prédéfinis)</li> <li>&gt; 1 groupe de travail avec les partenaires identifiés pour identifier la mutualisation des ressources et partager les bonnes pratiques</li> </ul>  |
|  | <p>Le cadastrage a été réalisé. Il a été suivi de rencontres avec un certain nombre d'acteurs recensés dont : Relais Action Quartier FDSS ; Numéro Allo Social FDSS ; Auxad ; Service social mutualité chrétienne ; Vollemaan ; Famgb et 1710 ; Senio Solidariteit ; Empsa ; FamiliHulp ; Brumenta ; Norwest ; Projet HopIR Projet conciergerie.</p> <p>Le groupe de travail a quant à lui été postposé en raison de différents éléments externes à Brusano :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vu la situation sur le terrain, il est difficile de mobiliser les partenaires déjà sursollicités.</li> <li>- De nombreuses initiatives de ce type ont vu le jour suite au confinement et sont toujours actives.</li> <li>- La multiplication des reformes impactant Bruxelles et comportant un volet analogue rend les collaborations floues en créant notamment des superpositions dans les missions et les financements.</li> </ul> |

## c. Le répertoire intégré développé à Bruxelles est construit sur base des besoins prioritaires des professionnels de 1<sup>ère</sup> ligne.

### 13. Construire un 'répertoire de répertoires' provisoire

|   |   |
|---|---|
|  | Réalisation d'un répertoire "référentiel" indiquant les principales portes d'entrées vers les thématiques prioritaires (prestataires, aides informelles, relais d'appui social et accompagnateurs, perte d'autonomie, interprétariat social et médiation interculturelle, référentiel des métiers...) |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 outil "répertoire des répertoires"</li> </ul>  |
|  | Un premier outil a été réalisé et est éprouvé à travers le helpdesk. Ce travail est également en cours au travers d'autres actions.   |

### 14. Construire un répertoire des services et offres disponibles dans le cadre des thématiques et projets dans lesquels Brusano est identifié comme porteur dans le cadre du répertoire intégré

|   |   |
|---|---|
|  | Implémentation, mise à jour et gestion d'un module "répertoire" accessible via le site internet de BRUSANO et développé sur base des thématiques prioritaires (maladies chroniques, fin de vie...), en lien avec le développement du répertoire intégré (CDCS). |
|---|---|

|   |  |
|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 1 programme des thématiques (avec le pôle Opérations)</li> <li>&gt; construction du format</li> <li>&gt; 1 plan de diffusion</li> <li>&gt; 1 plan de mise à jour</li> </ul>  |
|  | <p>Le programme des thématiques a été établi et le format stabilisé. Les répertoires spécifiques sont liés aux focus et sont développés dans ce cadre. Un nouveau répertoire a été réalisé en 2021 sur le thème de l'offre de soins en santé mentale en 1<sup>ère</sup> ligne, ce qui porte à 4 le nombre de répertoires actuellement actifs. Une nouvelle thématique liée à l'assurabilité sera développée en 2022. La diffusion et les mises à jour sont coordonnées par l'équipe Communication.</p> |

## 2.2. Coordination et multidisciplinarité

**Chaque personne présentant une situation de prise en charge chronique et /ou complexe bénéficie de soins et aides coordonnés, interdisciplinaires, et dont elle et ses aidants proches sont partenaires. La continuité des services et celle de l'information sont assurées.**

### a. Le projet INTEGREGO/Chronicare bruxellois BOOST est coordonné comme laboratoire d'expérimentation.

#### 15. Coordonner le projet Boost

|   |  |
|---|--|
|  | <p>Coordination du projet pilote BOOST dans la vision des soins intégrés.</p>  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 3 Assemblées Plénières</li> <li>&gt; Réunions hebdomadaires (intégrées dans les «topos projets»)</li> <li>&gt; 1 groupe de résonance (en fonction de la réflexion menée sur la gouvernance de BRUSANO)</li> <li>&gt; 1 rapport d'activité</li> <li>&gt; 300 patients inclus</li> </ul>   |
|  | <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="width: 80%;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 Assemblées Plénières ont été organisées avec un taux de participation élevé et stable :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- AP de janvier 2021: 37 personnes (visio)</li> <li>- AP de mai 2021: 35 personnes (visio)</li> <li>- AP de septembre 2021: 29 personnes (présentiel)</li> </ul> </li> <li>Il est également à souligner l'élargissement du nombre de partenaires, passant de 59 à 65 partenaires actifs dans le consortium.</li> <li>• Les réunions hebdomadaires "topo projets" ont lieu chaque semaine en présence de l'équipe projet, l'équipe ressource et la direction (10 personnes).</li> <li>• La réalisation du rapport d'activités :               <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">à découvrir ici en images</a> ou <a href="#">en pdf ici</a></li> </ul> </li> <li>• Inclusion : 105 patients inclus en 2021 (donnée relevée le 1/11). Une nouvelle stratégie pour augmenter l'inclusion a été mise en place.</li> <li>• Le groupe de résonance n'a pas été réuni car un travail de refonte de la gouvernance a été entamé. En effet, dans la perspective de pérenniser les actions entamées et capitaliser les acquis, la coordination de BOOST, sur la volonté du consortium a, dès cette année, travaillé à l'intégration des activités dans la gouvernance et l'activité de Brusano. Une première étape s'est concrétisée à travers l'intégration des actions ainsi que des canaux de communication et actions d'évaluation qui ont rejoint les lignes d'action de Brusano. L'intégration de l'Assemblée Plénière dans la gouvernance de Brusano sera réalisée dans un second temps, en 2022.</li> </ul> </div> <div style="width: 15%; text-align: right;">  </div> </div> |

## b. Des nouvelles fonctions de coordination et d'appui au patient sont définies, expérimentées sur le terrain et proposées en vue d'être intégrées structurellement dans le système

### 16. Expérimenter la fonction de "réfèrent individuel de proximité" et préciser son cadre de travail

|   |  |
|---|--|
|  | Expérimentation de la fonction en ce compris l'expérience de la communauté de pratique (développement, limite...)  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Organisation de Communautés de pratique (CdP) de Référénts de proximité sur une base régulière (min. 6 rencontres par an)</li> <li>&gt; Concertation entre les modérateurs des CdP pour réaliser en co-construction un profil partagé du RP sur bxl</li> </ul>   |
|  | <p><b>Organisation de 3 Communautés de pratique de Référénts de proximité</b> : Chaque groupe regroupe entre 12 et 18 prestataires social-santé qui ont peut se réunir 8 fois sur l'année. Avec un total de 47 personnes réparties dans 32 structures partenaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 sur Bruxelles-Ville (<i>piloté par Brusano</i>) : Centre de Santé du Miroir (MG), Wheel of Care (infi), Pharmacie Govaert, Familiehulp (aide-familiale), Pharmacie multipharma, Habitat et Rénovation (accompagnatrice quartier), Lokaal Dienstencentrum Forum (accompagnatrice séniors/quartier), Centre familial de Bruxelles (AS), MM Enseignement (kiné / Infi)</li> <li>- 1 sur Saint-Josse/Schaerbeek (<i>pilotée par le projet Citisen</i>) : Union professionnelle des Ergothérapeute, Centre Familial de Bruxelles (AS), Maison médicale du Nord (2 MG + kine), Service social du quartier 1030 (AS), Lokaal Dienstencentrum Aksent (aide-familiale), Pharmacie Allard, Centrum geestelijke gezondheidszorg Brussel (accompagnant personnes âgées), Infirmière indépendante, Asbl L'héritage des femmes (connecteur)</li> <li>- 1 sur Saint-Gilles/Sud de bxl (<i>pilotée par l'antenne Rézone</i>) : L'ambulatoire forest ASBL (3), trACTor (2) Equipe mobile 2B, Maison Médicale Uccle-Centre asbl, Soins chez Soins ASBL, Multipharma Saint-Gilles, Les Tropiques (2), SSM Ulysse, SSM UccleWB (2), IHP Epsylon, SMES, CASAF, Syner santé.</li> </ul> <p><b>Concertation entre les modérateurs des CdP</b> : Le processus, qui s'est étendu sur 5 rencontres, a pu être accompagné par une consultante externe chargée de documenter cette pratique afin d'en fournir une analyse, base d'un profil de fonction partagé et d'un futur guide méthodologique.</p> <p> Pour découvrir l'évaluation complète, <a href="#">consultez le rapport d'activités de Boost</a>.</p> |

### 17. Expérimenter la fonction de réfèrent hospitalier et préciser son cadre de travail

|   |  |
|---|--|
|  | Expérimentation de la fonction dans le cadre de BOOST et suivi des conditions favorables à son implémentation dans les institutions hospitalières déterminées.   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 1 note thématique sur les fonctions similaires dans d'autres pays/régions/expériences</li> <li>&gt; 1 définition de fonction pour la région bruxelloise avec focus sur la liaison H/1L</li> <li>&gt; 1 stratégie de promotion et d'extension</li> </ul>  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 référents hospitaliers actifs dans les 2 hôpitaux partenaires : <ul style="list-style-type: none"> <li>- une assistante sociale, responsable du service social (Clinique St-Jean)</li> <li>- une infirmière, project manager (CHU St-Pierre)</li> </ul> </li> <li>• Compte tenu de la crise sanitaire qui a continué à avoir un impact important sur le quotidien des acteurs hospitaliers, il n'a pas été possible de finaliser les livrables tel que prévu. Il importe cependant de souligner que les 2 référentes hospitalières ont chacune participé aux Communautés de pratiques des référents de proximité, aux rencontres du Diapason autour de l'amélioration des sorties d'hôpital et aux AP du consortium de Boost. Cette implication a permis de maintenir voir renforcer les liens avec les acteurs de la 1<sup>ère</sup> ligne présents dans ces espaces.</li> <li>• Par ailleurs, les RH ont impliqué les services sociaux de leur hôpital dans la phase test du Diapason.</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Parallèlement, des contacts ont été pris avec d'autres hôpitaux à Bruxelles développant une fonction similaire de liaison avec la 1<sup>ère</sup> ligne.</li> </ul> |
|--|--|

### 18. Définir la fonction du modérateur de concertation multidisciplinaire autour du patient et préciser son cadre de travail

|   |   |
|---|---|
|  | Modélisation et expérimentation de la concertation multidisciplinaire, spécifiquement bruxelloise, comme un outil du plan de soins, et de la fonction du modérateur comme facilitateur de cette concertation.   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 1 pool d'organiseurs de concertation</li> <li>&gt; 1 identification des méthodologies et outils adéquats pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; La préparation des concertations (y compris l'inclusion de patients)</li> <li>&gt; L'animation de la concertation &gt; Rôle du modérateur</li> <li>&gt; Le suivi de la mise en œuvre des décisions issues de la concertation</li> <li>&gt; L'évaluation des résultats et du processus</li> <li>&gt; Premières concertations test - suivi rapproché et affinement</li> </ul> </li> <li>&gt; Concertations multidisciplinaires (30 au total)</li> <li>&gt; Suivi et évaluation</li> </ul>   |
|  | <p><b>Organiseurs de concertation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 pool d'organiseurs de concertation a été constitué et réunit 6 organisateurs de concertation issus de différents horizons (infirmière en santé communautaire, ergothérapeute, assistant social, centre de coordination, éducatrice en diabétologie)</li> <li>- Un coaching individuel des organisateurs de concertation a été mis en place et est pris en charge par 2 coachs spécialisés sur base de 2 interventions.</li> <li>- Une formation spécifique a également été développée. Elle est menée par un organisme externe.</li> </ul> <p><b>Méthodologie :</b> Un document méthodologique sur le dispositif a été réalisé de manière participative. Par ailleurs, une liste précisant les critères d'inclusion au dispositif pilote a également pu être établie.</p> <p><b>Concertations :</b> 10 demandes d'accompagnement de patients ont été introduites (provenant de secteurs divers : santé mentale, précarité, assuétudes, pathologies chroniques) : 6 sont suivis actuellement, 2 n'ont pas été finalisées par les demandeurs, 1 a été refusée (hors de Bruxelles), 1 en attente d'attribution. Ce chiffre peut s'expliquer par l'octroi tardif du subside qui a raccourci considérablement la période du pilote (1 an au lieu de 2). Sans oublier, l'essoufflement du terrain déjà échaudé par la politique des "projets pilotes". Leur implication demande de fournir du temps, de la motivation et un engagement sur un moyen terme dans un contact incertain.</p> |

### 19. Coordonner le projet Protocole3

|   |  |
|---|--|
|  | Coordination du projet protocole 3 (fédéral)   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 1 équipe de prestataires active et efficace, couvrant l'ensemble du territoire bruxellois pour les prestations de case-manager, soutien psychologique et ergothérapie</li> <li>&gt; 5 réunions/an avec tous les prestataires</li> <li>&gt;1 rapport d'action/an (nombre de prestations, de prestataires, de facturation...)</li> <li>&gt; Des réunions par métier organisées selon les besoins</li> <li>&gt; Des rappels organisés selon les besoins (ex. Belrai)</li> </ul>   |
|  | <p>En mars 2021, la convention a été prolongée jusqu'en décembre 2022 avec plusieurs modifications. Brusano soutient les prestataires, ayant signé une convention, à différents niveaux : facturation (Brusano assure le lien entre les prestataires et les mutuelles); travail multidisciplinaire ; soutien aux initiatives. Par ailleurs, il soutient la communication du projet via divers canaux : webinaire, newsletter, mail, rencontres, helpdesk...</p> <p><b>Prestataires :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ce dispositif peut s'appuyer sur une équipe de prestataires active et efficace, couvrant l'ensemble du territoire bruxellois : 6 case-manager, 4 psychologues et 6 ergothérapeutes et qui se réunit 5/an. Des rappels ont été organisés selon les</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>besoins (ex. Belrai). 3 réunions ont été organisées par métier (en avril, juin, octobre).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une attention particulière est portée sur l'articulation de la pratique des Case-managers avec la réflexion sur le modèle de concertations cliniques multidisciplinaires ainsi que celle sur le référent de proximité.</li> <li>- Au niveau fédéral, les autorités de la santé soutiennent l'intégration des projets P3 aux projets Integreo. Brusano étant coordinateur des 2 projets à Bruxelles, cette intégration est déjà effective en 2021. Les patients bénéficiant de prestations dans le cadre du P3 ont par ailleurs été inclus dans l'interface MyCareNet spécifique aux projets Integreo depuis l'été 2021.</li> <li>- Enfin, il faut souligner une difficulté récurrente liée à l'échange d'information et de données entre les prestataires qui souffrent de l'absence d'un outil commun, simple et accessible</li> </ul> <p><b>Rapport d'action :</b> Il a été réalisé et publié début 2022. Il reprend en quelques pages un descriptif détaillé des différents volets de la mise en œuvre du projet tout au long de l'année (financement et facturation, évaluation, coordination, prestataires, bénéficiaires, communication, perspectives...). <a href="#">A découvrir ici</a> </p> <p>Une capsule de présentation a également été réalisée <a href="#">capsule à découvrir ici</a> </p> |
|--|--|

## 20. Expérimenter la fonction de case manager et préciser son cadre de travail

|   |  |
|---|--|
|    | Développement d'un modèle de case management qui corresponde aux besoins et aux ressources de la population bruxelloise.   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 1 revue des bonnes pratiques nationales et internationales en termes de Case Manager + mitigation éventuelle avec d'autres fonctions et contextes d'urgence</li> <li>&gt; 1 mise en place d'un comité pour modéliser une fonction propre à Bxl</li> <li>&gt; 1 stratégie d'extension du profil de fonction à l'échelle Bruxelloise</li> <li>&gt; 1 définition des objectifs de formation pour CM et mise en place de partenariats</li> </ul>   |
|  | <p>La fonction de Case Manager a pour but de soutenir le patient et son réseau en difficulté face à une situation complexe. A l'automne 2021, un groupe de réflexion composé de 13 personnes (prestataires de soins/social et universitaires) a été mis en place. Son objectif est de proposer un modèle de case management propre à Bruxelles. Les différentes modalités de mise en œuvre sont discutées dans ce groupe qui s'est réuni à 6 reprises (3 fois en 2021, 3 autres séances sont prévues en 2022).</p> <p>La volonté est d'allier différents regards, et d'être efficace dans l'approche pour ne pas épuiser les partenaires. Le groupe travaille à partir des différents "documents d'inspiration" et revue de la littérature destinés à nourrir les réflexions en séance.</p> <p>L'autre point d'attention est de pouvoir se servir des espaces existants (ex : communautés de pratiques). Enfin, des synergies avec des mouvements analogues sont également en action notamment avec les actions menées en Wallonie (Hennallux, Be Hive).</p> <p>L'objectif est de tester la mise en œuvre de la modélisation lors d'un pilote démarrant au dernier trimestre 2022.</p> |

## 21. Assurer un accompagnement psychologique en situation de fin de vie

|   |   |
|---|---|
|  | Accompagnement psychologique de patients, de leurs proches ou des intervenants en difficulté dans leurs prises en charge et réflexion sur l'extension de l'accès  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt;70 suivis par an en articulation avec les équipes de seconde ligne</li> <li>&gt;1 note de stratégie d'extension de la fonction d'appui psychologique, (dont un moyen d'identifier et répertorier les ressources mobilisables)</li> </ul>   |
|  | <p>Au total les 3 psychologues palliatifs ont accompagné les +/-77 personnes qui leur ont été orientées, ce qui représente un total de 334 séances/visites. Aucun n'a été refusé.</p> <p>2 groupes de parole pour soignants au sein de la même institution ont également été organisés, réunissant chacun 8 participants. La stratégie d'extension n'a pas été réalisée cette année en raison de l'orientation stratégique.</p> |

## c. Des modalités pratiques de concertation interdisciplinaire et intersectorielle sont proposées pour le niveau Meso

### 22. Mettre en place des concertations Diapason et y organiser la représentation des métiers/secteurs

|   |  |
|---|--|
|  | <p>Mise en pratique et précision de la méthode de concertation pluridisciplinaire autour d'une question concrète (processus de la concertation, profils de fonction des parties prenantes, fiches mettant à disposition le contenu de la concertation) dans une optique d'extension à l'ensemble de la Région.</p>   |
|  | <p>&gt; 2 cycles de Diapason<br/>&gt; 1 révision de l'outil méthodologique<br/>&gt; 1 note de stratégie de promotion et d'extension de l'outil au-delà de BOOST</p>  |
|  | <p><b>Cycles de Diapason</b> : le cycle entamé en 2020 et ralenti par la crise sanitaire avec pour objet "une meilleure préparation de la sortie d'hôpital" s'est poursuivi et clôturé en 2021, en ce compris la phase test d'avril à septembre et la réunion d'évaluation le 26/10/2021. Le résultat s'est matérialisé par</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un visuel "Guide à la préparation de la sortie d'hôpital : une responsabilité partagée : comment y contribuer ?" <a href="#">à découvrir ici</a></li> <li>• une analyse des difficultés pour organiser le retour à domicile basée sur un questionnaire qui a accompagné la phase test du guide</li> </ul> <p><b>Acteurs impliqués</b> : au total 10 structures partenaires, 14 personnes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Diapason 1</b> : Clinique St-Jean, CHU St-Pierre, Maison Médicale des Marolles, Maison Médicale Enseignement, FAMGB, Huize Sint-Monika, Soins chez soi, UPB-AVB, LUSS, Huis voor Gezondheid.</li> <li>- <b>Diapason 2</b> : Clinique St-Jean, CHU St-Pierre, FAMGB, LUSS, Aidants-Proches, Bras-dessus-bras-dessous, Familiehulp, Wheel of Care, Samu Social + Huis voor Gezondheid et Brusano comme modérateurs.</li> <li>- <b>Diapason 3</b> : CHU St-Pierre, Clinique St-Jean, FAMGB, Familiehulp, LUSS, Bras dessous Bras dessus, Asbl Aidants proches, Wheel of Care, Samu social. Notons en particulier la participation dans la concertation même de ce 3<sup>ème</sup> diapason d'un patient-formateur aux côtés de la chargée de projet de la LUSS et celle des équipes d'AS des services sociaux des 2 hôpitaux dans la phase test.</li> </ul> <p><b>Outil méthodologique</b> : des constats relatifs à certains aspects de la méthodologie pourront être pris en compte dans l'organisation d'un prochain cycle en 2022 (concerne expert technique/rôle des modérateurs, mandats participants, formulation et perspectives du résultat de la concertation, structure fiches techniques). Après l'expérimentation d'1 ou 2 cycles supplémentaires, une révision en profondeur du guide sera proposée.</p> <p><a href="#">Pour découvrir l'évaluation complète, consultez le rapport d'activités de Boost</a> </p> |

### 23. Accompagner et étoffer la concertation médico-pharmaceutique

|   |   |
|---|---|
|  | <p>Organisation et de développement continu des espaces de concertation micro-locales entre médecins généralistes et pharmaciens en vue de dégager des accords de collaboration et échanger les bonnes pratiques</p>  |
|  | <p>&gt; 1 actualisation des kits existants<br/>&gt; 1 nouveau kit thématique<br/>&gt; 1 séminaire transversal<br/>&gt; 1 formation "train the trainer" pour renforcer l'équipe des modérateurs<br/>&gt; 1 élargissement du comité coordinateur à la FAMGB et BHAK<br/>&gt; 1 campagne de communication</p>  |
|  | <p>Cette action, conjointement menée avec Huis voor Gezondheid et l'Union de Pharmaciens de Bruxelles, a été ralentie par la force des choses. Les responsables projets des structures ayant changé, il a fallu laisser du temps pour qu'ils puissent s'approprier cette action. D'autre part, la FAMGB et le BHAK ont rejoint le projet afin de renforcer les liens avec les médecins généralistes. Les efforts ont aussi été concentrés sur</p> <div style="text-align: right;">  </div> |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- le séminaire reporté de 2020 a été transformée en visio, avec comme thématique "Sensibilisation à la vaccination : comment accompagner les patients dans leur choix ? Stimuler une bonne collaboration entre le médecin généraliste et le pharmacien au cœur de l'action".<br/>📅 4/10 👤 300 inscrits - 100 participants</li> <li>- le nouveau kit BPCO qui est en attente de validation par l'INAMI</li> <li>- la volonté de renforcer la connaissance du dispositif auprès des Université, prise de contact avec la faculté de médecine et pharmacie de l'ULB, l'UCL et la VUB.</li> <li>- La réalisation d'une enquête destinée à évaluer le niveau de connaissance des acteurs de terrain du dispositif. Environ 80 réponses ont été reçues (63 médecins et 14 pharmaciens). 8 demandes de CMP ont été formulées aussi lors des enquêtes, elles seront réalisées en 2022.</li> </ul> <p>👉 A découvrir ici <a href="http://www.cmp-mfo.brussels">www.cmp-mfo.brussels</a></p> |
|--|--|

#### 24. Construire une vue d'ensemble sur les dispositifs de concertation disponibles à Bruxelles

|  |  |
|--|--|
|   | Visibilité d'initiatives de dialogue, concertation, interconnaissance, (immersion...)<br>Cadastre, identification des différentes méthodes,<br>Catalogue d'outils et méthodes                        |
|   | > Cadastrage des méthodes et acteurs qui les portent<br>> Concertation avec les acteurs porteurs en vue d'une harmonisation des pratiques  |
|  | La réflexion a été entamée en 2021, mais n'a pas été finalisée. Elle sera reprise en 2022.<br>Une cartographie des espaces de concertation donnant un aperçu de l'existant a néanmoins été réalisée. |

### d. Brusano contribue à ce que les solutions e-santé répondent aux besoins des professionnels de première ligne pour l'accompagnement interdisciplinaire des patients

#### 25. Réaliser et exécuter un plan ICT permettant de promouvoir des initiatives utiles à la 1<sup>ère</sup> ligne

|   |   |
|---|---|
|  | Réalisation d'un plan ICT basé sur les conclusions de l'analyse digitale réalisée en 2019, en concertation avec les partenaires clefs du secteur, dans l'objectif de promouvoir les initiatives utiles et pertinentes à la 1 <sup>ère</sup> ligne de soin et du social  |
|  | > 1 séance d'info sur les conclusions de l'analyse digitale et les plans de développement sur la région (appropriation par l'équipe)<br>> 1 stratégie reprenant les modalités pour faire remonter les besoins du terrain (pour 2022) en intégrant les 8 Caring Technology Principles (FRB)  |
|  | <p><b>Appropriation par l'équipe</b> : Une séance d'information destinée à l'équipe a été réalisée en octobre 2021. Elle portait sur les conclusions de l'analyse digitale et les plans de développement sur la Région. Une autre séance devrait être projetée à l'horizon 2022.</p> <p><b>Stratégie reprenant les modalités pour faire remonter les besoins du terrain</b> (pour 2022) en intégrant les 8 Caring Technology Principles (FRB) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Brusano a participé à un appel à projet porté par le Living Lab Wallonie afin de créer et de soutenir des communautés apprenantes autour de l'appropriation des 8 principes. En participant à ce projet, Brusano pourra développer un canal de communication pour capter les besoins et diffuser de l'information. En attente de la réponse de la FRB</li> <li>- Brusano participe aux comités Lifetech et Abrumet ce qui permet d'attirer l'attention des développeurs sur la réalité du travail de terrain et des besoins prioritaires</li> <li>- Brusano a également été impliqué dans les phases de test de l'application du Réseau Santé Bruxellois.</li> </ul> |

## e. Des stratégies sont développées pour soutenir la place du patient comme partenaire et le respect de ses priorités

### 26. Développer un outil de dialogue Goal-Oriented Care (GOC) pour les référents de proximité

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Expérimentation et promotion d'un outil de dialogue (anciennement appelé "PPA") ayant pour objectif de systématiser une analyse des besoins au domicile du patient complexe.</p>   |
|  | <p>&gt; 1 outil de communication de l'outil<br/>&gt; 1 évaluation<br/>&gt; 1 note de stratégie de diffusion</p>   |
|  | <p><b>Communication</b> : une capsule vidéo de présentation a été réalisée et est diffusée à travers le site mais également lors des présentations. L'outil est par ailleurs présent dans différents médias et référencements. Plusieurs articles lui ont été consacrés. Citons notamment sa présentation lors du lancement de l'appel à projet de la Fondation Roi Baudouin en octobre 2021 ou la participation à la chaire de Nantes.<br/> <a href="#">capsule à découvrir ici</a></p> <p><b>Évaluation</b> : une évaluation a été réalisée sur base d'une enquête en ligne adressée à près de 200 personnes ayant reçu l'outil depuis sa création. Le BabbelBoost a néanmoins été identifié comme une action phare du projet Boost. La construction de cet outil a également donné lieu à des synergies avec les initiatives de la Fondation Roi Baudouin, donnant encore plus d'écho à l'approche "Goal Oriented Care".<br/> <a href="#">Pour découvrir l'évaluation complète, consultez le rapport d'activités de Boost</a></p> <p><b>Diffusion</b> : celle-ci sera affinée sur base des conclusions de l'évaluation. Plus de 350 exemplaires ont été diffusés dans la zone de Boost et bien au-delà. L'évaluation illustre aussi une utilisation dépassant les publics et secteurs concernés par Boost. Un autre volet devra être pris en compte en 2022 : la présence de l'outil dans de nombreux centre de documentation et donc disponible à la location pour les acteurs de terrain.</p> <div style="text-align: center;"> <p>Diagram illustrating the spectrum of support sentiment (Sentiment de soutien) from negative (-) to positive (+). Key actions are highlighted:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Initier des <b>collaborations</b> avec des professionnels d'autres disciplines et/ou secteurs pour soutenir la personne</li> <li>Ouvrir des perspectives de <b>déblocage de situations</b> problématiques qui entravent la santé de la personne</li> <li>Être une <b>sentinelle</b>, pour repérer les besoins non exprimés et les situations de vulnérabilité rencontrées par la personne</li> <li>Être un <b>relai vers les ressources</b> qui pourront aider la personne</li> </ul> </div> |

### 27. Rassembler et promouvoir des outils qui soutiennent le GOC

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Inventaire et analyse des outils existants en Belgique et ailleurs, mis en place dans des contextes différents, afin de faciliter leur accès aux professionnels santé/social.</p>  |
|  | <p>&gt; 1 note comparative présentant les différents outils existants<br/>&gt; 1 boîte à outils de mise à disposition</p>   |
|  | <p>L'action avait déjà été reformulée dans le chef de l'équipe dans le sens de "promouvoir la place du patient et le principe de veiller à ce que le patient ait une place". Seulement, après avoir amorcé l'action, il est rapidement apparu que cette action recoupe un des principes</p> |

|  |  |
|--|--|
|  | d'action générale de Brusano. Cette posture apparait dans l'ensemble de l'activité développé par l'asbl, celle-ci a donc été supprimée du plan d'action. |
|--|--|

## 28. Participer à des projets Innoviris visant à mettre la télématicque au service de patients fragilisés

|   |  |
|---|--|
|    | <p><b>Stay Fit Longer</b> : coaching virtuel personnalisé des personnes de + 60 ans en bonne santé à domicile pour maintenir les fonctions physiques et cognitives à l'aide d'une plateforme numérique accessible sur tablette.</p> <p><b>POSTHCARD</b> : serious game qui permet aux accompagnants des personnes atteintes d'Alzheimer d'apprendre ou s'entraîner des aptitudes spécifiques. L'outil digital nommé l'Alzheimer Care Trainer est une plateforme composé d'un jeu sérieux et un forum de services. La simulation narrative en 3D reproduit une situation réaliste adaptée à chaque utilisateur, ce qui permet de déterminer le style d'interaction le plus approprié en termes de comportement et de communication et en fonction des caractéristiques spécifiques de la maladie de la personne.</p>  |
|    | <p><b>Projet Stay Fit Longer (SFL)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt;1 plateforme numérique accessible sur tablette, offrant un entraînement SFL moteur et cognitif personnalisé à domicile pour une vie plus saine et plus longue.</li> <li>&gt;1 coaching virtuel des personnes de + 60 ans à domicile.</li> <li>&gt;1 étude clinique : la collecte des données en Belgique</li> <li>&gt;1 plan de communication (publications scientifiques, communiqué de presse)</li> <li>&gt;1 rapport d'activités et financier</li> <li>&gt;1 présentation des résultats de l'étude par le partenaire Suisse</li> </ul> <p><b>Projet POSTHCARD (PC)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 1 serious game pour améliorer la prise en charge des personnes atteintes d'Alzheimer à domicile.</li> <li>&gt;1 plateforme composée du serious game et d'un forum de communication</li> <li>&gt;1 méthodologie de co-crédation et d'évaluation numérique</li> <li>&gt;1 plan de communication sur le recrutement</li> <li>&gt;1 rapport d'activités et financier.</li> </ul> |
|  | <p><b>STAY FIT LONGER</b> : coaching virtuel des personnes de + 60 ans à domicile pour maintenir les fonctions physiques et cognitives &gt; Finalisation de l'étude clinique, publication et clôture. <a href="http://www.aal-europe.eu/projects/sfl/">http://www.aal-europe.eu/projects/sfl/</a></p> <p><b>POSTHCARD</b> : Aide à la décision et développement des aptitudes spécifiques des accompagnants des personnes atteintes d'Alzheimer &gt; Finalisation de l'outil digital, évaluation et clôture. <a href="http://www.aal-europe.eu/projects/posthcard/">http://www.aal-europe.eu/projects/posthcard/</a></p> <p> Pour en savoir, consultez <a href="#">le rapport d'activités spécifique</a> </p> <p>Les 2 projets financés par INNOVIRIS ont été clôturés comme prévu.</p>                                       |

## 29. Renforcer la révision et réconciliation médicamenteuse entre professionnels de soins, en regard des besoins du patient

|   |  |
|---|--|
|  | <p>Réconciliation médicamenteuse pour tout patient ayant un changement dans sa médication provoqué par un passage en hôpital ou en maison de repos basée sur le renforcement de la collaboration entre les services du domicile / MR et l'hôpital, la sensibilisation au rôle du pharmacien référent et du médecin généraliste, la stimulation de la concertation entre différents prestataires ayant un rôle dans la médication du patient.</p>   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt;1 proposition validée de projet pilote</li> <li>&gt;1 revue des bonnes pratiques en Belgique</li> <li>&gt;1 analyse d'identification des méthodologies et outils adéquats pour la concertation, la réconciliation et la révision médicamenteuse</li> <li>&gt;1 plan de communication spécifique (stimuler la mise en œuvre)</li> <li>&gt;1 phase test (premières concertations test - suivi rapproché et affinement)</li> <li>&gt;1 évaluation</li> </ul> |
|  | <p>L'attention a été mise sur la sécurisation des soins transmuraux et la réconciliation médicamenteuse pour renforcer la continuité du traitement pour tout patient ayant un changement dans sa médication provoqué par un passage en hôpital ou en maison de</p>   |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>repos. La proposition a été validée par l'Inami de manière informelle. Le feu vert officiel devrait être donné en 2022.</p> <p>Dans un objectif de complémentarité et de capitalisation des bonnes pratiques existantes ainsi que pour développer un projet tenant compte des spécificités bruxelloises, des contacts ont été pris avec d'autres projets PSI et des acteurs représentatifs. Une première boîte à outils a ainsi pu être réalisée (Ex : Enveloppe Verte, Start Stopp, GheOP3S, E-learning, Boîte dans le frigo...), ainsi que la clarification des critères d'inclusion pour les patients nécessitant un accompagnement à la médication. En interne, la concertation Diapason "sortie d'hôpital" et "accompagnement à la médication" ont été également utilisées. Enfin, des maisons de repos et hôpitaux ont été contactés afin de leur soumettre le projet mais les restrictions sanitaires ont freiné la mise en œuvre. Cependant, 2 hôpitaux ont déjà accepté de s'inscrire dans la phase pilote qui se focalisera sur la zone d'Anderlecht et le Pentagone de la Ville de Bruxelles.</p> <p><b>Acteurs impliqués :</b> UPB, Ophaco, FAMGB, BHAK, CSD, LUSS ainsi que différents intervenants hospitaliers (service social, infirmiers, pharmaciens, anesthésistes).</p> |
|--|--|

## f. Les professionnels et usagers trouvent des ressources pour faire face à la crise ou à l'urgence à domicile

### 30. Maintien Opérationnel du Consortium Cohort.Covid

|   |   |
|---|---|
|   | Réponse aux besoins de renfort de l'activité de dépistage et de tournées de soins à domicile de cohorte : collecte de la demande, relai aux prestataires, organisation des prestations et suivi comptable   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Prestations infirmières en renfort aux centres de test covid, sur demande des centres</li> <li>&gt; Prestations infirmières au domicile des patients, en accord avec convention INAMI</li> </ul>  |
|  | Cette action nous avait été confiée à la suite de la 1 <sup>ère</sup> vague. Les demandes des centres en termes de prestations infirmières restent marginales et peuvent donc être toutes couvertes. Il n'y a pas eu de demande pour des prestations d'infirmiers de cohorte à domicile. Cette action devrait faire l'objet d'un rapport de clôture courant 2022. |

## g. La couverture, la continuité et la subsidiarité des soins sont organisées entre différents services afin d'assurer un accompagnement optimal de la fin de vie à domicile.

### 31. Soutenir la conclusion des conventions avec les MR et MRS afin d'encourager la pratique de soins palliatifs et continus

|   |  |
|---|--|
|  | Rédaction et promotion des sensibilisations pour encourager la pratique de soins palliatifs et continus, à travers les conventions conclus avec les MR et MRS. |
|  | > Conventonnement fonctionnel des MR et MRS > 25 établissements  |
|  | 27 signatures de convention avec la direction de MR/MRS ont été effectuées. Toutes les demandes ont été satisfaites.   |

### 32. Former des volontaires du secteur palliatif

|   |  |
|---|--|
|  | Organisation et documentation du cycle de formation aux soins palliatifs à destination des volontaires qui ont préalablement participé aux entretiens dits "motivationnels". |
|---|--|

|   |  |
|---|--|
|  | > Terminer cycle de l'année 2020 (5 dates) > 12 volontaires<br>> 2 cycles de 8 journées > entre 24 et 28 volontaires au total  |
|  | Le cycle de 2020 (#34) qui avait dû être interrompu suite covid, a été terminé en février/mars 2021.<br>2 cycles formations ont été organisés (mars-juin + septembre-novembre) avec un total de <ul style="list-style-type: none"> <li>- 26 futurs volontaires formés</li> <li>- plus de 30 entretiens motivationnels réalisés pour les 2 cycles de 2021</li> <li>- des entretiens motivationnels en cours pour le 1<sup>er</sup> cycle de 2022</li> </ul> |

### 33. Créer un réseau de volontaires «visiteurs» en 1<sup>ère</sup> ligne (MR MRS comprises), en soutien aux personnes âgées, dépendantes, isolées

|   |   |
|---|---|
|  | Amélioration de la visibilité du réseau existant de volontaires pour en faciliter l'accès et soutenir les collaborations  |
|  | > Cadastrage des lieux et types de formation de leur soutien et de l'offre disponible<br>> Identification des besoins (domicile, MRS...)<br>> Concertation des structures proposant de la formation de volontaires  |
|  | <b>Action exceptionnelle liée au COVID :</b> une subvention a été octroyée pour la formation accélérée des volontaires en MR/MRS, afin de permettre au bénéficiaire de constituer une équipe de volontaires ayant les compétences de base nécessaires pour intervenir en MR/MRS en ce compris en période de crise sanitaire. Le programme de formation, dispensé en français et néerlandais, s'est composé de 4 cycles de formations de 3 jours, offrant 60 places disponibles au total, avec un maximum de 15 participants par cycle. 44 participants représentant 42 maisons de repos différentes ont pu participer. A noter que les demandes excédaient le nombre de places disponibles. |

### 34. Etablir une convention avec les équipes de deuxième ligne en soins palliatifs comme support à la concertation

|   |   |
|---|---|
|  | Mise en place de conventions avec les équipes de 2 <sup>ème</sup> ligne servant de support à la concertation sur les rôles et responsabilités de chacun dans une visée de qualité, d'accessibilité pour tous et de subsidiarité (partage des rôles et modalités d'articulation)   |
|  | > Analyse exploratoire des enjeux et potentiels d'amélioration en termes de couverture et d'accès en concertation avec les 4 équipes de seconde ligne SP<br>> Clarification du rôle de BRUSANO vis-à-vis de ces équipes, en termes de soutien et d'articulation<br>> Traduction des résultats de cette analyse dans une convention avec chaque équipe 2 <sup>ème</sup> ligne active à Bruxelles<br>> Proposition d'un espace de concertation inter services, 2 X/an |
|  | Les premières analyses ont démontrées la nécessité de repenser les objectifs de cette action. Ce travail doit se faire en concertation avec les équipes de 2 <sup>ème</sup> ligne.  |

### 35. Construire du dialogue avec les hôpitaux, services spécialisés SP et autres services, en vue de soutenir la continuité des soins entre les lignes

|   |   |
|---|---|
|  | Organiser la concertation pour construire les modalités de travail en interlignes entre hôpitaux, première ligne et services d'appui spécialisés SP   |
|  | > Analyse exploratoire des enjeux et potentiels d'amélioration en termes de couverture et d'accès en concertation avec les 4 équipes de seconde ligne SP<br>> Clarification du rôle de BRUSANO vis-à-vis de ces équipes, en termes de soutien et d'articulation<br>> Traduction des résultats de cette analyse dans une convention avec chaque équipe 2 <sup>ème</sup> ligne active à Bruxelles<br>> Proposition d'un espace de concertation inter services, 2 X/an |

|   |  |
|---|--|
|  | <p>Lors de l'analyse exploratoire, contact a été pris avec les 24 plateformes afin de connaître les conventions existantes, les partenaires éventuels, les modalités de fonctionnement... Au terme de cette étape, il a été décidé de clôturer cette action et de la réorienter vers : <i>Etablir une convention avec les hôpitaux concernant le développement de la culture et de la pratique des soins continus et palliatifs.</i></p> |
|---|--|

## 2.3. Accessibilité et Vulnérabilités

**Les personnes qui vivent dans des situations de grande pauvreté, de vulnérabilités particulières liées à leurs conditions de vie ou comportements à risque, et particulièrement les personnes socialement discriminées, ont accès aux soins et aides dont elles ont besoin.**

### a. Une attention particulière et concrète est posée sur l'accès aux dispositifs pour les publics vulnérables et/ou discriminés : accès à l'information pour les prestataires qui les prennent en charge, coordination interdisciplinaire, concertation entre acteurs à l'échelon local.

#### 36. Contribuer au répertoire intégré porté par le CDCS dans l'objectif de répondre aux besoins de ces publics spécifiques

|   |   |
|---|---|
|  | Collaboration avec le CDCS dans le développement du répertoire intégré, particulièrement pour qu'il prenne en compte les besoins spécifiques concernant les services et offres adressés aux publics bas seuil ou apportant l'appui aux professionnels de 1 <sup>ère</sup> ligne pour la prise en charge de ces publics. |
|  | > 1 document de synthèse : Réflexion opérationnelle, menée avec les acteurs de terrain qui participent au travail de Concertation autour de la Fonction «0,5», sur les éléments à inclure dans le répertoire (catégories, types d'acteurs, besoins...)  |
|  | La mise en place et l'évolution de la concertation 0,5 n'a pas encore pu laisser la place à l'élaboration de répertoire intégré reprenant les spécificités du public 0,5.   |

### b. Brusano soutient le dialogue et la collaboration entre acteurs spécifiquement adressés à ces publics et acteurs généralistes de la 1<sup>ère</sup> ligne

#### 37. Participer au trait d'union entre la 1<sup>ère</sup> ligne et acteurs dédiés à ces publics

|   |   |
|---|---|
|  | Participation à la concertation autour de la fonction 0,5 et soutien à la construction des liens de collaboration entre acteurs généralistes et acteurs spécialisés   |
|  | <p>&gt; 1 programmation des réunions de Concertation autour de la Fonction «0,5»</p> <p>&gt; 1 listing participants au travail de Concertation : Représentativité des 5 acteurs de la fonction «0,5» (Bas seuil ; 1<sup>ère</sup> ligne ; 2<sup>ème</sup> ligne/hôpitaux ; CPAS/coordinations sociales ; organisations d'usagers) et leur inclusion autant que participants actifs</p> <p>&gt; 1 définition des modalités et des canaux pour faire remonter au politique les besoins, réflexions, propositions et revendications du secteur</p> |
|  | <p><b>Programmation des réunions de Concertation autour de la Fonction "0,5"</b> : 4 réunions de concertation organisées en 2021 (entre 30-40 participants)</p> <p><b>1 listing des participants à la Concertation</b> : Représentativité des 5 acteurs de la fonction "0,5" (Bas seuil ; 1<sup>ère</sup> ligne ; 2<sup>ème</sup> ligne/hôpitaux ; CPAS/coordinations sociales ; organisations d'usagers) et leur inclusion en tant que participants actifs.</p>  |

|  |  |
|--|--|
|  | 1 <b>définition</b> des modalités et des canaux pour faire remonter au politique les besoins, réflexions, propositions et revendications du secteur : la rédaction est en cours avec une publication prévue en 2022. |
|--|--|

### 38. Intégrer la réflexion autour des publics vulnérables dans certaines actions ciblées (CM, RP, CMD, Diapason, HD...)

|  |   |
|--|---|
|   | Organisation d'espaces de discussion et d'échange, promotion et facilitation de la participation des acteurs concernés par la fonction «0,5» dans le but de valoriser, dans les aspects opérationnels d'autres actions, les besoins, attentes et expertise du terrain autour des public les plus fragilisés.  |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Réunions du GT workshops BruZEL</li> <li>&gt; Participation des acteurs "bas seuil" dans la structure opérationnelle du projet CMD</li> <li>&gt; Séances de travail pour identifier des thématiques prioritaires et contribuer à la construction d'un répertoire Helpdesk autour des publics vulnérables.</li> <li>&gt; Identification de 2 objets "Diapason" et inclusion des acteurs dans la concertation Diapason</li> <li>&gt; Identification des participants et de l'organisation pilote pour une Communauté de Pratique des Référents de Proximité centrée autour de l'accompagnement des personnes vulnérables/exclues des soins.</li> <li>&gt; Représentativité, au sein de ces actions, des différents acteurs de la Concertation Fonction 0,5 (Bas seuil ; 1<sup>ère</sup> ligne ; 2<sup>ème</sup> ligne/hôpitaux ; CPAS/coordinations sociales ; organisations d'usagers)</li> </ul>  |
|  | <p>Ce lien reste très intéressant afin de créer les ponts et miser sur la complémentarité avec l'existant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le lien avec le helpdesk a été redéfini</li> <li>- Le diapason a stimulé beaucoup d'intérêt. La volonté de créer un cycle est la, reste aux acteurs concernés de pouvoir dégager le temps nécessaires.</li> <li>- Les communautés de pratiques ont fait l'objet de discussion mais pas investi davantage car la concertation est trop vaste tant au niveau du type de public que du territoire</li> <li>- Les concertations cliniques multidisciplinaires ont pu intégrés les acteurs "bas seuil" dans la structure opérationnelle du projet</li> <li>- La réalisation de workshop en collaboration avec BruZEL afin de faciliter la prise en charge des publics bas seuil par la 1<sup>ère</sup> ligne. 2 sessions ont été réalisées cette année.</li> <li>- Test d'un dispositif de référents expert dans des domaines du bas seuil pour permettre une réponse de qualité et rapide aux appelants du helpdesk (anciennement : "Séances de travail pour identifier des thématiques prioritaires et contribuer à la construction d'un répertoire Helpdesk autour des publics vulnérables.")</li> </ul> |

## c. Brusano soutient les acteurs de 1<sup>ère</sup> ligne dans leur développement d'une attitude d'écoute et d'ouverture qui facilite l'accès aux soins adaptés pour les publics discriminés quels que soient leurs modes de vie et dans le respect de leurs priorités

### 39. Répertoire et promouvoir les outils concernant les stéréotypes, les vocabulaires et l'écoute liés à ces publics

|   |  |
|---|--|
|  | Réalisation d'un inventaire des supports, outils et formations qui permettent de développer une attitude d'écoute et d'ouverture qui facilite l'accès aux soins de publics vulnérables et discriminés.   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 1 inventaire comparatif</li> <li>&gt; 1 plan de diffusion (publication, accès web, formation, journée d'étude...)</li> <li>&gt; 1 ou plusieurs contacts (rencontre thématique ou autre) avec ces acteurs - partenaires permettant d'identifier les besoins non rencontrés dans ces matières</li> </ul> |

|   |   |
|---|---|
|   | > 1 liste d'hypothèses de réponses (outils, formations de base de continuité...) et d'acteurs compétents pour les mettre en œuvre |
|  | Après la mise en place et l'évolution de la concertation 0.5, l'action a été suspendue.   |

#### d. Des dispositifs d'accompagnement sont disponibles pour les acteurs de 1<sup>ère</sup> ligne qui souhaitent développer des stratégies proactives d'inclusion de ces publics

Pas d'action en 2021

### 2.4. Approche quartier

**Chaque Bruxellois trouve, s'il le souhaite, les services dont il a besoin au plus proche de son lieu de vie. Le Quartier est un lieu de soutien social et de solidarité, par ses acteurs formels et informels.**

#### e. Brusano appuie des dispositifs qui se développent au niveau local pour soutenir l'information, la collaboration et l'intégration à l'échelle locale, avec la participation des habitants

##### 40. Organiser la concertation sur les aspects opérationnels des projets quartiers

|   |  |
|---|--|
|  | Rassembler des acteurs bruxellois intéressés par ou impliqués dans des projets et initiatives locales, dans l'objectif de favoriser l'interconnaissance, l'échange de bonnes pratiques et d'améliorer la cohérence entre les projets menés dans les quartiers.   |
|  | > 4 moments de concertation dans un groupe de travail sur l'approche quartier<br>> 1 cadastrage des nouvelles fonctions, leurs caractéristiques, leurs complémentarités (en commençant par les fonctions expérimentées par Brusano)  |
|  | <p>En 2021, la définition du groupe approche quartier s'est davantage précisé comme lieu d'information et de partage de bonnes pratiques entre projets reprenant la dimension quartier. Il a permis de véhiculer des outils et des connaissances spécifiques à la thématique aux porteurs de projets. Ces rencontres favorisent les synergies et un sentiment partagé de contribuer à des pratiques innovantes. De plus, les rencontres avec les projets type CLSS et RAQ se sont aussi poursuivies et contribuent à l'intégration de leur approche dans le paysage bruxellois. 5 moments de concertation ont été organisés : février= 14 participants, avril= 22 participants, mai= 16 participants, septembre= 13 participants et novembre= 25. Une nouvelle initiative a émergé du groupe : la création d'une cartographie des projets quartier innovants. Une analyse préalable a été menée pour confirmer sa faisabilité technique afin de démarrer l'opérationnalisation en 2022. A noter également que ce groupe "quartier" est réfléchi en parallèle avec la concertation "fonction 0.5", au niveau de ses objectifs et modalités pratiques.</p> <p><b>Acteurs impliqués :</b> AKBru, Commune Forest, Man'Aige, BdDd, Cosedi, MM Enseignement, Brumenta, Etterbeek Senior Solidarité, Mutualité chrétienne, CBCS, FAMGB, Norwest, CDCS, FASD Aide et Soins à Domicile Bruxelles, Pass-ages, Centre familial de Bruxelles, FdSS, Plan Goujon, centre social et de santé intégré, CHU St Pierre, FSMB Regioverantwoordelijke Zorg en Gezondheid Brussel, Projet Citisen, Clinique St-Jean, GymSana, Projet Participate, CLSS Brabant, Huis voor Gezondheid, Rézone, CLSS Forest,</p> |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>Kenniscentrum WWZ, RSD-B, CLSS Molenbeek, LUSS, ULB, Cocom, Maison médicale Santé Plurielle, UPB-AVB, Zoom Seniors</p> <p>Le volet "cadastrage des nouvelles fonctions" a fait l'objet d'une réflexion encore en cours. Les fonctions ciblées sont les suivantes : éducateur en diabétologie, référent de proximité, case manager, organisateur de concertations cliniques multidisciplinaires, référent hospitalier. Il faudra ajouter à cela les fonctions non développées par Brusano, telles que relais d'action quartier, référent de quartier... Le travail sera poursuivi en 2022.</p> |
|--|--|

#### 41. Elaborer une fonction de référent /coordinateur de quartier et préciser son cadre de travail

|   |  |
|---|--|
|  | <p>Modélisation et expérimentation d'une fonction de référent de quartier afin de soutenir une dynamique locale, connaître la population locale, être une interface avec autorités locales, identifier les ressources, encourager l'implication des habitants (démocratie sanitaire), en concertation avec la COCOM (appel à projets "quartiers santé").</p>   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 1 profil de fonction &gt; élaboré en 2020 comme base à la réflexion</li> <li>&gt; 1 cartographie des fonctions "quartier" qui se développent à Bruxelles</li> <li>&gt; Le soutien de ces fonctions en termes de boîte à outils</li> <li>&gt; 1 séminaire coconstruit avec des partenaires de différents secteurs, à propos des différents rôles de référents» potentiels pour soutenir la santé à l'échelle du quartier</li> </ul> |
|  | <p>La préparation du séminaire a fait l'objet d'une première rencontre (avril 2021) autour de la présentation de plusieurs projets quartiers: CLSS et référent de quartier, RAQ, Zorgwijkreferent. Cependant, l'action a été suspendue en raison de la mise en place des CLSS, qui prévoient l'engagement par les coordinations sociales d'un "référent de quartier" dans chacune des 9 zones pilotes.</p>   |

#### 42. Soutenir le développement de "comités de quartier santé" / "relais quartier santé"

|   |   |
|---|---|
|  | <p>Participation à la création de nouveaux espaces de rencontre intersectoriels entre professionnels et citoyens afin d'accompagner les acteurs locaux dans leurs démarches autour et avec la personne (guichet d'information connu et reconnu)</p>   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 1 inventaire des bonnes pratiques et initiatives existantes</li> <li>&gt; 1 note méthodologique basée sur les bonnes pratiques détaillant l'objectif des comités, leur composition, les tâches...</li> <li>&gt; 1 analyse des mécanismes d'articulation entre les espaces favorisant l'interconnaissance entre professionnels et les espaces de cohésion sociale et de santé communautaire</li> </ul> |
|  | <p>L'action a été suspendue en raison de la mise en place des CLSS, qui prévoient l'engagement par les coordinations sociales d'un "référent de quartier" dans chacune des 9 zones pilotes.</p>   |

#### 43. Soutenir le développement de répertoires par quartier

|   |   |
|---|---|
|  | <p>Appui aux initiatives de répertoires par quartier et par là, soutenir les solidarités locales et les initiatives citoyennes</p>  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 1 document de synthèse : Réflexion opérationnelle sur les éléments à inclure dans le répertoire (catégories, types d'acteurs, besoins, etc.)</li> <li>&gt; 1 phase expérimentale au sein de projets pilotes locaux (RAQ, CLSS)</li> </ul>   |
|  | <p>La collaboration avec le CDCS s'est renforcée en amorçant cette réflexion commune. L'objectif est de développer une cartographie des approches quartiers permettant une vision globale des initiatives. Cependant, l'action a été suspendue en attente des avancées des nouvelles initiatives (CLSS, RAQ). Une tentative a été tenté avec le CDCS et BruZel (zorgreferent in Jette) mais sans aboutissement.</p> |

#### 44. Soutenir l'accès à et le développement d'activités collectives "santé"

|   |  |
|---|--|
|  | Réalisation d'un répertoire des séances collectives d'éducation et des activités locales de promotion de la santé (bio-psycho-sociale) et les soutenir dans l'organisation pour les personnes malades chroniques et leurs proches.   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 1 cartographie des activités collectives "santé" existantes à Bruxelles</li> <li>&gt; 1 catalogue d'activités collectives santé produit et diffusé dans les communes</li> <li>&gt; 1 répertoire avec les coordonnées des formés disponibles sur le terrain pour animer des activités collectives en santé</li> <li>&gt; 1 collaboration claire avec les structures de formation «promotion santé» à Bruxelles</li> </ul> |
|  | Au vu des nombreuses initiatives existantes, mis en évidence lors du cadastrage réalisé en 2020, et par souci de lisibilité, cette action n'a pas été poursuivie.  |

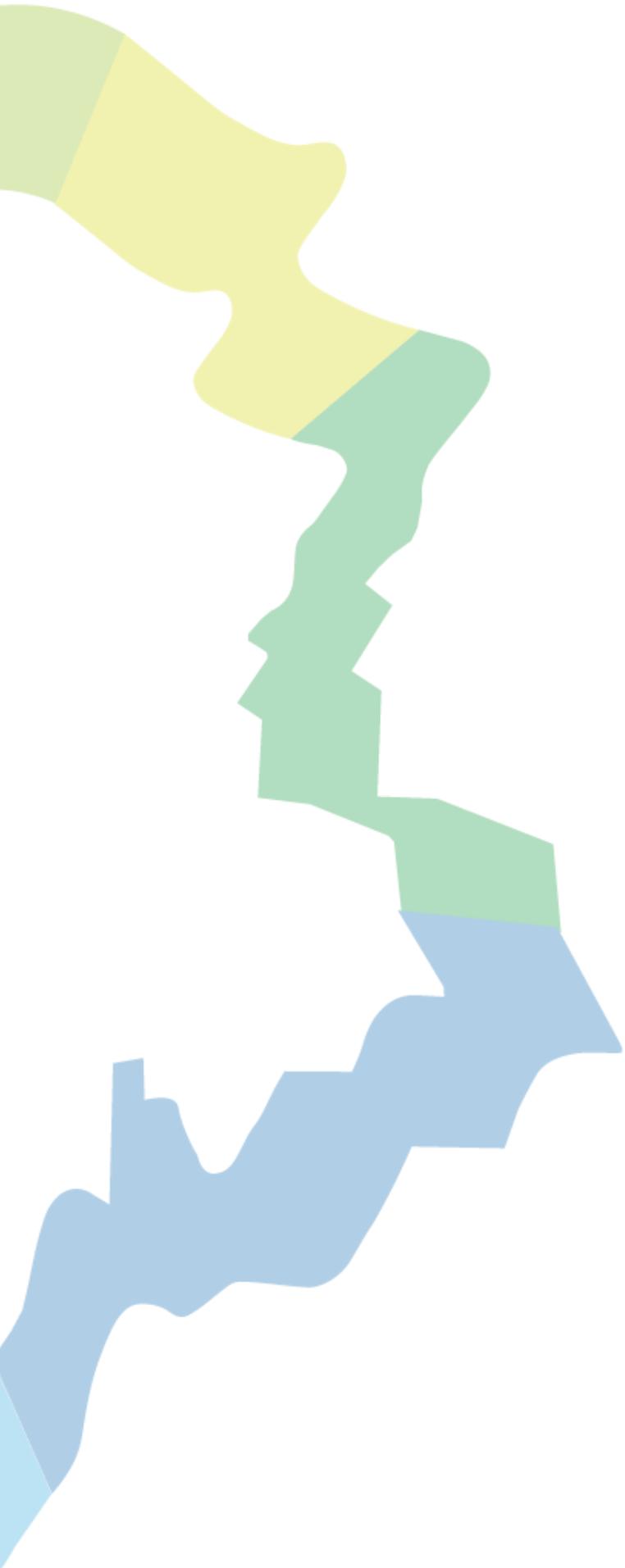
#### 45. Parking+ : faciliter l'accès à la visite à domicile

|   |   |
|---|---|
|  | Transmission du projet à l'administration régionale de la mobilité et les communes  |
|  | > Reprise du projet par l'administration régionale ou arrêt définitif : concertation avec les autorités concernées.                           |
|  | Les contacts ont été pris avec le cabinet Maron ce qui a permis de situer l'historique du projet mais le transfert n'a pas encore été abouti. |

### f. Brusano contribue à la définition des zones de responsabilité territoriales en santé et leur complémentarité à Bruxelles : le quartier, les zones "meso", la région.

#### 46. Participer à la concertation entre acteurs régionaux concernés autour de la responsabilité territoriale et du partage des rôles entre niveaux

|   |   |
|---|---|
|  | Participer à la concertation entre acteurs régionaux concernés, issus de la santé et du social, pour formuler des scénarios qui permettent d'alimenter la détermination des échelles territoriales en termes d'organisation social-santé et la responsabilité populationnelle |
|  | > 2 concertations permettant de définir la méthodologie et les livrables pour 2022  |
|  | En raison des réflexions en matière de territorialisation notamment, cette action a été reportée en 2022.   |



## **PARTIE 3**

# **RESEAUX**

Complémentarité et  
synergie

Afin que BRUSANO puisse contribuer adéquatement aux soins intégrés conformément à sa mission, il importe de développer des collaborations effectives à différents niveaux :

- avec d'autres services d'appui
- intersectoriel
- scientifique
- politique

A travers son implication dans des initiatives partagées avec d'autres structures, Brusano incarne une démarche d'intégration en contribuant à des projets qui renforcent une offre de soins et d'aide intégrée et se tient informé des initiatives et réflexions en cours dans différents secteurs.

Brusano participe ainsi à différents espaces de collaboration et projets pilotes portés par d'autres acteurs.

### 3.1. Projets pilotes

#### 47. Projets de consultations de psychologie de première ligne

|   |  |
|---|--|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porteur(s) : BRU107 (F1)</li> <li>• Soutenir le projet pilote en contribuant à sa diffusion et sa communication</li> </ul>  |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Mise à disposition du helpdesk</li> <li>&gt; Diffusion des informations (répertoires, dossiers d'information...)</li> </ul>  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brusano collabore activement avec BRU107 ce qui se traduit par une participation active aux espaces de rencontres spécifiques (F1, CRR...) ou transversaux (centralisation des informations pendant la crise par ex.)</li> <li>• Concernant le projet de consultations psychologiques de 1<sup>ère</sup> ligne, Brusano met son helpdesk à disposition pour relayer les listes des psychologues et répondre aux questions pratiques. Cependant, le travail autour de l'implémentation de la nouvelle convention s'avère compliquée et les demandes adressées à Brusano restent floues. Nous continuons à suivre. En janvier 2022, lorsque les conditions de l'offre seront explicitées, il faudra refaire un point.</li> <li>• Depuis décembre 2020, Brusano participe à la réflexion dans le cadre du Protocole d'accord conclu entre le Gouvernement fédéral et les autorités visées aux articles 128, 130, 135 et 138 de la constitution concernant l'approche coordonnée visant à renforcer l'offre de soins psychiques dans le cadre de la pandémie COVID19 (comme prévu dans le texte). Ce travail de participation et de lien a été poursuivi en 2021 et s'est enrichi de l'intégration au groupe de travail transversal (destiné à implémenter la nouvelle convention fédérale).</li> </ul> |

#### 48. Egonet

|   |  |
|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porteur(s) : IRSS/UCL (parrainage)</li> <li>• Soutenir le projet pilote en contribuant à sa diffusion et sa communication</li> </ul>  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Suivi du développement de l'outil et diffusion de l'outil</li> </ul>   |
|  | <p>Le financement arrive son terme. La question de la suite n'a pas encore trouver de réponse. L'outil a du potentiel et devrait pouvoir s'émanciper vers le multidisciplinaire et l'interopérabilité pour s'ancrer dans le long terme. De plus, il soutient la posture "GOC" qui fait partie de nos principes d'action. L'implication de Brusano devrait être évaluée une fois les nouvelles orientations déterminées par le porteur du projet.</p> |

#### 49. FidAtm

|   |   |
|---|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Porteur(s) : Aremis (parrainage)</li> <li>Soutenir le projet pilote en contribuant à sa diffusion et sa communication</li> </ul> |
|  | > en fonction du plan d'action en cours de développement  |
|  | Brusano appuie la communication et relaie les informations (comme le sondage des attentes de soutien pour le métier d'infirmier à domicile) a été réalisée.             |

#### 50. Born In Brussels

|   |  |
|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Porteur(s) : CDCS (hospichild) + UZ Brussel</li> <li>Soutenir le projet pilote en contribuant à sa diffusion et sa communication</li> </ul>   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Mise à disposition du helpdesk</li> <li>&gt; Diffusion des informations (répertoires, dossiers d'information...)</li> </ul>  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Born in Brussels (UZ)</b> : Le helpdesk est mis à disposition mais il y a que très peu d'appel concernant ce projet. De plus, le projet s'étend pour devenir <b>Born In Belgium</b>. La question de notre appui nécessite donc d'être repensé.</li> <li><b>Born In Brussels (CDCS)</b> : nous faisons partie du comité de pilotage. Nous appuyons la communication et relayons les informations. La nouvelle plateforme devrait être mise en ligne en 2022.</li> </ul> |

#### 51. Diatype - Bridge

|   |   |
|---|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Porteur(s) : Erasme (parrainage)</li> <li>Soutenir le projet pilote en contribuant à sa diffusion et sa communication</li> </ul> |
|  | > Diffusion des informations  |
|  | Nous n'avons pas été sollicité cette année. Des contacts devront être pris pour réévaluer notre collaboration en 2022.  |

#### 52. Fondation Roi Baudouin - Technologie pour les soins et l'aide à la personne

|   |  |
|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Porteur(s) : Fondation Roi Baudouin</li> <li>Soutenir le projet pilote en contribuant à sa diffusion et sa communication</li> </ul>   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Participation à la réalisation</li> <li>&gt; Diffusion des informations</li> </ul>   |
|  | Le groupe s'est réuni à plusieurs reprises en vue d'établir le suivi et la stratégie de communication et d'implémentation. Un appel à initiative a également été lancé par la FRB. Brusano a rentré un projet pilote porté par le Living Lab Wallonie : en attente de la réponse de la FRB. Nous diffusons également le projet à travers nos canaux habituels. |

#### 53. Fondation Roi Baudouin - Santé mentale

|   |  |
|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Porteur(s) : Fondation Roi Baudouin</li> <li>Plusieurs Fonds gérés par la FRB souhaitent renforcer les compétences de la première ligne pour lui permettre d'offrir aide et soins aux personnes avec des problèmes psychiques. Cela se traduit par la remise d'un "Prix pour des pratiques innovantes dans la 1<sup>ère</sup> ligne en matière de soins de santé mentale intégrés"</li> </ul> |
|---|--|

|   |  |
|---|--|
|  | > Participation au jury en tant qu'expert  |
|  | Brusano a pu prendre connaissance des dizaines de candidatures reçues de toute la Belgique et, sur base d'une grille d'analyse, a participé à la sélection des lauréats au sein du jury. |
|   |  |

#### 54. Fondation Roi Baudouin - 1L pour tous

|   |  |
|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Porteur(s) : Fondation Roi Baudouin</li> <li>Participer à la co-construction d'un écosystème d'apprentissage pour tous les acteurs de la 1ère ligne santé / social</li> </ul> |
|  | > Participation aux ateliers interviews  |
|  | Brusano a participé à un entretien visant à contribuer à définir le développement futur du projet.   |

#### 55. Alcov

|   |   |
|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Porteur(s) : COCOM +FDSS</li> <li>Projet développé dans le cadre du Covid : "Agir Localement pour Contrer le Virus"</li> </ul> |
|  | > Participation aux Sterco<br>> Construire et dispenser un module de formation pour les RAQ et CAW  |
|  | Brusano a participé au comité de pilotage et à contribué à 2 sessions de formation pour les RAQ et CAW.   |

#### 56. Dynamo de vie

|   |  |
|---|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>IRSS/UCL et Maison de Quartier Chambéry</li> <li>Contribution en termes de savoir et de savoir-faire sur les soins intégrés, sur les secteurs de la santé et du social à Bruxelles et la capacité à faire le lien entre les projets et entre les acteurs. Articulation entre la connaissance du terrain et la réflexion scientifique afin de créer des boucles de rétroaction où chaque sphère nourrit l'autre de manière itérative.</li> </ul> |
|  | > Participation au comité de réflexion   |
|  | Le projet a été déposé auprès d'Innoviris, mais n'a pas été retenu. La participation de Brusano initialement prévue au comité de réflexion pendant toute la durée du projet est donc annulée.  |

#### 57. PAQS/Qualité

|   |   |
|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Création d'un outil permettant d'approcher la qualité d'un point de vue systémique, sur base d'un référentiel «systèmes intégrés», qui vise à orienter la mise en œuvre efficace et l'évaluation de systèmes de santé et de services sociaux intégrés. Il fournit des pratiques optimales et des conseils éclairés par des données probantes.</li> </ul> |
|  | > Participation au groupe de travail en vue d'identifier les choix de chantiers prioritaires et de la mise en œuvre d'expériences tests d'un référentiel  |
|  | Brusano est impliqué en tant que "partie prenante" dans la phase 1 du projet. Le projet est encore en cours de modélisation. L'étape suivante est la réalisation d'un "chantier", pour tester la norme sur un terrain à Bruxelles et en Belgique.   |

## 3.2. Groupes d'échanges et réseaux de partenaires

### 58. Répertoire intégré bruxellois

|   |   |
|---|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place d'une méthodologie de collaboration dans le cadre du processus d'élaboration du répertoire porté par le CDCS, dont relai des besoins des acteurs de première ligne, contribution éventuelle dans le cadastrage, évaluation du répertoire tel que développé, et promotion.</li> </ul>   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 1 présentation en interne des perspectives du CDCS et des différentes initiatives qui développent des répertoires à Bruxelles (en vue d'une meilleure appropriation)</li> <li>&gt; 1 cadastrage provisoire des prestataires de 1ère ligne + 1 méthodologie de mise à jour</li> <li>&gt; Développement stratégique - à moyen et long terme - de la base des données des prestataires (notamment avec le CDCS)</li> <li>&gt; Identification des pistes d'amélioration qui permettront d'optimiser l'utilisation de l'outil du CDCS pour nos publics cibles</li> </ul>   |
|  | <p>La question des répertoires est très complexe en région bruxelloise. Elle comporte des réflexions multiples, notamment l'interopérabilité des répertoires existants, les répertoires des prestataires de soins indépendants, les répertoires locaux "vivants" dans les quartiers...</p> <p>Pour le moment, notre rôle intervient dans l'apport d'un soutien méthodologique et d'une expertise et connaissance sur ce volet.</p> <p>Brusano se positionne comme partenaire du CDCS dans leur volonté de devenir une source authentique et intégrer les données des prestataires de soin dans le cadre du projet Brussel Social Care. Un financement a été octroyé au CDCS pour une analyse high level. En interne, une présentation des perspectives du CDCS et des différentes initiatives qui développent des répertoires à Bruxelles (en vue d'une meilleure appropriation). Un approfondissement du projet Brussel Social Care et de la place de Brusano est en cours de définition.</p> <p>Concernant l'identification des pistes d'amélioration qui permettront d'optimiser l'utilisation de l'outil du CDCS pour nos publics cibles : Brusano a envisagé d'utiliser les web service. Mais après analyse, il est apparu que l'intérêt principal des web services réside dans le ciblage territorial (et non dans la simplification du rubriquage). Ce type de filtre n'a pas d'intérêt pour Brusano qui a une portée régionale. Cependant, dans le cadre de l'analyse high level, des focus group seront organisés à ce propos.</p> |

### 59. Brussels Takes Care

|   |  |
|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Avec l'initiative Brussels Takes Care, les autorités bruxelloises veulent tirer des leçons avec les habitants de Bruxelles et faire un plan d'action pour améliorer la politique sociale et de santé</li> </ul>                     |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Participation au comité stratégique</li> <li>&gt; Participation à 2 groupes de travail (accessibilité et approche quartier)</li> </ul>   |
|  | <p>Brusano a eu l'occasion de prendre connaissance et de commenter les rapports des groupes de travail auxquels nous avons participé en 2020. Un comité de pilotage de clôture s'est également tenu dans l'objectif de recueillir les remarques sur le projet du PSSI.</p> |

### 60. FAMGB /Commission Santé mentale

|   |   |
|---|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Collaboration dans le déploiement de la réforme 107 à Bruxelles afin d'assurer le lien avec les autres professionnels de 1ère ligne</li> </ul> |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>10 rencontres Participation aux réunions mensuelles</li> </ul>   |
|  | <p>Brusano a participé aux rencontres de la commission</p>  |

### 61. Santé mentale : BRU107 (CRR, F1)

|   |  |
|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaboration active afin de faire le lien entre la médecine généraliste et les autres professionnels de 1<sup>ère</sup> ligne</li> </ul> |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 10 rencontres avec le groupe F1</li> <li>&gt; suppléance au CRR</li> </ul>   |
|  | Brusano a participé activement aux rencontres  |

### 62. Iriscare

|  |   |
|--|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Commission technique paritaire "Prévention et première ligne de soins"</li> <li>• Commission technique adaptée "Aide à domicile"</li> <li>• Commission technique Revalidation et Santé Mentale</li> <li>• Commission technique commune</li> </ul> <p>&gt; Concertation entre représentations des prestataires de services et institutions relevant de la prévention et 1<sup>ère</sup> ligne de soins</p> <p>&gt; Soutenir les moyens pour une 1<sup>ère</sup> ligne renforcée</p> |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Prises de décisions communes (exemple : répartition de budgets et révision de conventions)</li> <li>&gt; Réunion mensuelle</li> </ul>   |
|  | Brusano suit les échanges des commissions.  |

### 63. LBSM/Groupe Senior

|   |   |
|---|---|
|  | Concertation régulière afin d'assurer l'échange d'information pertinente et utile pour les autres professionnels de 1 <sup>ère</sup> ligne  |
|  | > Participation aux rencontres  |
|  | Brusano participe ponctuellement à la coordination Thématique Personnes Âgées de la Ligue Bruxelloise pour la Santé Mentale, à la fois pour découvrir certaines initiatives qui y sont présentées mais également pour y présenter certaines de nos activités soutenant les personnes âgées en situation complexes (Protocole 3, concertation clinique multidisciplinaire ou encore les soins palliatifs). |

### 64. Perspective.brussels / Care in the City

|   |   |
|---|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Permettre d'éventuelles collaborations qui seraient favorables à nos actions</li> <li>&gt; Partager les initiatives en cours (projets urbains, de santé et d'aide).</li> <li>&gt; Contribuer à élaborer des modalités de concertation entre planification urbaine et secteur de l'aide et des soins pour améliorer la cohérence des projets urbains et intégrer la santé et l'aide dans les politiques urbaines</li> <li>&gt; Soutenir les actions des partenaires à condition qu'elles ne nous surchargent pas trop en regard des actions propres à mener</li> </ul> |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 3 réunions par an</li> <li>&gt; 1 identification d'éventuelles actions communes</li> <li>&gt; 1 réunion d'équipe avec présentation</li> <li>&gt; 1 Accord de collaboration</li> </ul>   |
|  | Brusano a participé activement aux rencontres du GT Territoires et du groupe large Care in the City. En particulier, Brusano participe au nouveau sous-groupe "Territories" qui explore les besoins de services santé/sociale aux différentes échelles territoriales.   |

### 65. BruZel

|   |  |
|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Partage de savoirs et d'expériences</li> <li>Contribuer au développement d'une 1<sup>ère</sup> ligne unie dans toute la région</li> <li>Ajuster les actions reprises dans les plans d'actions de BruZel, Brusano, Huis voor Gezondheid</li> </ul>   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Participation aux réunions du Zorgraad</li> <li>Participation à 2 GT opérationnels (4 réunions/GT – estimation...)</li> </ul>   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Participation active de Brusano aux réunions du Zorgraad, et à d'autres rencontres de BruZEL, 10x/an. Il n'y a pas eu cette année de GT spécifique. La collaboration opérationnelle entre Brusano et Huis voor Gezondheid/Bruzel s'est traduite par:             <ul style="list-style-type: none"> <li>La collaboration dans l'organisation des workshops 0,5 et du Ontmoetingsfestival</li> <li>La rencontre entre les équipes de Huis Voor Gezondheid et Brusano en février 2022</li> <li>La participation au Advieswerkgroep Welzijn &amp; Gezondheid qui se réunit entre 4 et 6x/an</li> <li>La participation au jury pour un engagement d'adjoint à la direction Welzijn &amp; Gezondheid (janvier-février 2021)</li> </ul> </li> </ul> <p>Brusano n'a pas accepté de participer au jury de l'appel à projet Zorgzame Buurt pour orienter plutôt vers un acteur francophone bilingue approprié afin de contribuer aux collaborations et réseautage bicommunautaire à Bruxelles.</p> |

### 66. Groupe de travail permanent de l'INAMI dans le cadre des projets de soins intégrés

|   |   |
|---|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Suivre les débats ainsi que les décisions prises pour les projets</li> <li>Suivre l'implémentation des 12 projets pilotes (évolution des plans d'action)</li> <li>Mesurer les enjeux au niveau national d'un changement vers des soins intégrés (freins administratifs, politiques, financiers...)</li> <li>Identifier des partenaires potentiels et des alliés dans le développement de soins intégrés à Bruxelles</li> </ul> |
|  | <p>&gt; Participation aux réunions (en moyenne 1/mois)</p>  |
|  | <p>Brusano participe aux réunions organisées par l'INAMI.</p>   |

### 67. Be.Hive & Academie voor de Eerste Lijn (Primary Care Academy) et Plateforme recherche Bruxelles

|   |   |
|---|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuer à ancrer les recherches académiques dans les réalités (besoins, contraintes, préoccupations) des acteurs de terrain à Bruxelles</li> <li>Bénéficier des résultats de recherche produits par Be.Hive sur les thématiques qui intéressent Brusano : collaborations interprofessionnelles, participation citoyenne en matière de santé, soins complexes, approche quartier</li> <li>Coordonner les actions d'appui et de recherche adressées aux acteurs de terrain</li> <li>Appuyer l'appui par la recherche et vice versa</li> </ul> |
|  | <p>&gt; Groupe de résonance de Be.Hive : 4 réunions /an</p> <p>&gt; Soutien ponctuel aux activités de recherche (relecture de protocoles de recherches, questionnaires ou résultats), identification d'acteurs, relais d'informations ou enquêtes auprès des partenaires de Brusano : 2 soutiens</p> <p>&gt; Plateforme Recherche Bxl : 4 rencontres par an. Les modalités de collaboration entre Brusano et partenaires de la plateforme sont définies</p> <p>&gt; Partage des productions écrites de Brusano.</p>   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Participation aux réunions du groupe de résonance,</li> <li>Echanges sur les théories et expériences de communautés de pratique dans le domaine de la santé (événements avec intervenants internationaux en novembre 2011),</li> <li>Relai vers les partenaires pertinents d'enquêtes émanant des chercheurs de Be-Hive;</li> </ul>  |

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation à l'atelier organisé par Be-Hive sur les innovations pédagogiques qui pourraient profiter à la première ligne de soins,</li> <li>• Participation à la conférence de la première ligne,</li> <li>• Contribution au cours en ligne sur les soins intégrés.</li> <li>• La Plateforme Recherche Bruxelles ne s'est pas réunie en 2021</li> </ul> |
|--|---|

### 68. Ars Collaborandi

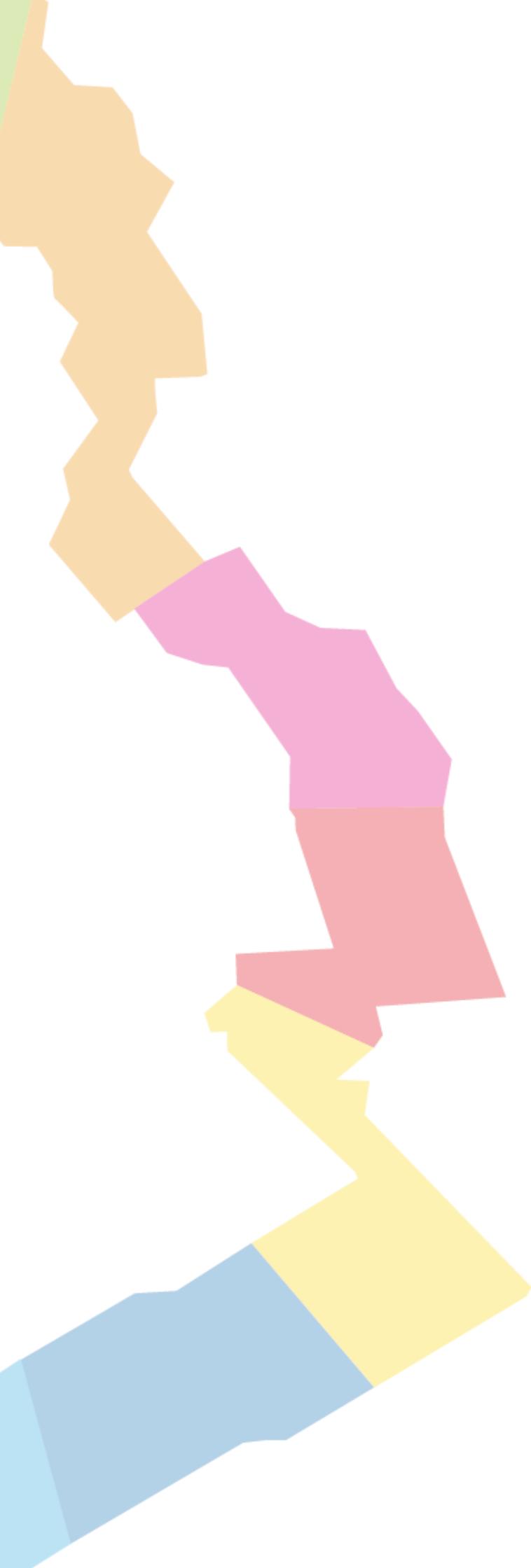
|   |   |
|---|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permettre d'éventuelles collaborations qui seraient favorables à nos actions.</li> <li>• Être informés des démarches des partenaires vis-à-vis du terrain, et si possible, coordonner les actions des différents partenaires</li> <li>• Soutenir les actions des partenaires à condition qu'elles ne nous surchargent pas trop en regard des actions propres à mener</li> </ul>  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 8 réunions par an</li> <li>&gt; Identification d'éventuelles actions communes</li> <li>&gt; 1 publication bilingue commune du cahier du KC, corédigée entre partenaires</li> </ul>  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation active aux rencontres</li> <li>• Identification d'éventuelles actions communes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- un travail mené sur la clarification de qui fait quoi au niveau de l'approche quartier et de la territorialisation (entre AC, GT territoires et GT approche quartier);</li> <li>- une concertation informelle avec le cabinet concernant une approche plus intégrée au niveau des communautés compétentes à Bruxelles;</li> </ul> </li> <li>• 1 publication bilingue commune du cahier du KC, corédigée entre partenaires : "Panorama du social et de la santé à Bruxelles, votre guide dans le labyrinthe institutionnel santé/social à Bruxelles" <a href="#">à découvrir ici</a></li> </ul> |

### 69. Groupe de concertation "fin de vie"

|   |   |
|---|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Ajuster les collaborations avec la FBSP et Brel</li> <li>&gt; Concertation régulière pour assurer la complémentarité du travail et le renforcement des actions respectives</li> </ul>   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 1 axe de collaboration</li> </ul>   |
|  | <p>La collaboration a pu se concrétiser principalement à travers 2 actions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'édition commune du Palliaguide intégrant le Focus "fin de vie" et sa diffusion</li> <li>- la concertation préparatoire au futur site "PalliaPro" dans le cadre de la campagne de sensibilisation "Bien plus que des soins"</li> </ul> |

### 70. Groupe E-Santé

|   |   |
|---|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Ajuster les collaborations avec Abrumet (qui développe le Réseau Santé Bruxellois) et Hub Santé (Lifetech.brussels)</li> <li>&gt; Soutenir les solutions développées pouvant répondre à la demande de la première ligne (Réseau Santé Bruxellois app, formations...)</li> <li>&gt; Soutenir la diffusion d'initiatives pertinentes pour la première ligne et faire remonter les besoins identifiés vers les clusters et développeurs ad hoc.</li> </ul> |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; participation aux différents comités de pilotage</li> </ul>   |
|  | <p>Participation aux différents comités de pilotage</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Abrumet : participation au comité de pilotage + implication dans le test de l'app</li> <li>- Lifetech : participation à l'advisory board + discussion pour relancer le groupe de travail e-health</li> </ul>   |



## **PARTIE 4** **MOYENS**

Développement  
d'outils au service de  
la mission

Le chantier visant l'intégration des moyens démarré en 2019 s'est poursuivi pour atteindre doucement une vitesse de croisière. De l'équipe aux organes de gouvernance, des projets "hérités" aux objectifs communs, des moyens disparates à une complémentarité d'efficacité, BRUSANO a pu construire son identité propre et une utilisation de moyens en ligne avec les

objectifs stratégiques. Les actions reprises ici concernent l'équipe (composition, bien-être au travail, partage de l'information et partage du sens donné au travail collectif), les locaux, l'image extérieure de Brusano et la mise en place d'un processus d'auto-évaluation et dans un souci de qualité.

## 4.1. Brusano rassemble une équipe bilingue de professionnels épanouis et compétents

### L'équipe

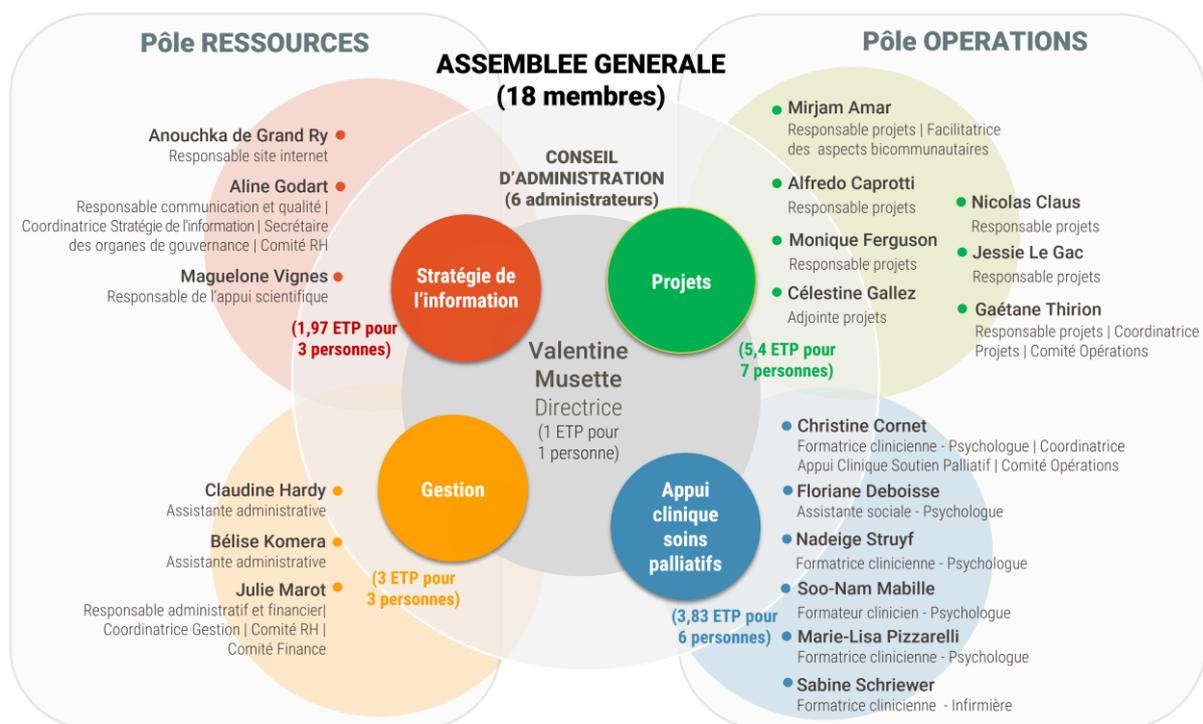
En 2021, l'accent a été mis sur le «faire équipe» En effet, les récents événements (création de Brusano et intégration des équipes héritées, la crise pandémique, l'agrandissement rapide de l'équipe...) ont accentué les actions allant dans ce sens dont :

- Prendre du temps pour développer la complicité et se faire confiance
- Retourner vers plus de présentiel avec un espace à soi
- Agrandir l'équipe et l'enrichir avec des expériences multiples et majoritairement de terrain
- Rassembler les équipes opérationnelles sur un site pour plus d'intégration de l'activité (projets et pallia)

- Organiser les équipes ressources en soutien des équipes opérationnelles

### Organisation du travail en temps de confinement

Comme partout ailleurs, le premier confinement a bouleversé le fonctionnement des structures. L'organisation du travail au sein de Brusano a donc été adaptée et intégrée sur du plus long terme. Chaque membre de l'équipe dispose d'un smartphone et d'un ordinateur portable. Chacun est donc en mesure de travailler au bureau ou en télétravail selon les nécessités et les modalités prévues par l'asbl.



Organigramme de l'équipe au 31.12.2021 (toutes sources de financement confondues)

### 71. Etablir un processus d'intégration des nouveaux collaborateurs incluant la phase de recrutement.

|   |  |
|---|--|
|  | <p>Etablissement d'une procédure «standardisée» d'intégration d'un nouveau collaborateur incluant</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La rédaction de l'offre et ses modalités de diffusion</li> <li>- Le processus de sélection</li> <li>- La phase d'accueil du nouveau collaborateur</li> </ul>  |
|  | <p>&gt; Mise à jour de la note (2020) avec prise en compte des fonctions de coordination.</p>  |
|  | <p>La note a été mise à jour en incluant</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le rôle de la fonction de coordination (rôle majeur dans l'accueil et l'intégration du nouveau collaborateur) et des autres intervenants</li> <li>• Une procédure "allégée" afin de tenir compte des engagements à court ou moyen terme (missions spécifiques n'impliquant pas toute l'activité de Brusano) et des engagements multiples sur une courte période</li> <li>• Identifier les réseaux professionnels porteurs permettant de relayer nos offres d'emploi (peu de retours suite à la publication d'offres d'emploi sur les sites traditionnels)</li> </ul> <p>En 2021, Brusano a intégré 5 nouveaux collaborateurs. Cette intégration s'est à chaque fois déroulée durant la période imposée de télétravail.</p> |

### 72. Créer une cartographie actuelle et prévisionnelle des compétences nécessaires à l'échelle de l'association, issue des profils métiers

|   |   |
|---|---|
|  | <p>Identification et inventaire des compétences spécifiques déterminantes et nécessaires à l'activité de Brusano complémentairement aux compétences génériques reprises dans les profils métiers.</p>   |
|  | <p>&gt; Des profils métiers complétés par une description des fonctions liées (y compris une description des fonctions spécifiques)<br/>&gt; 1 inventaire des compétences spécifiques aux fonctions</p> |
|  | <p>Il a été constaté que l'asbl n'est pas encore assez mature pour réaliser cette cartographie car les fonctions/missions ne sont pas encore assez stabilisées.</p>                                     |

### 73. Construire un plan de formation initiale et continue du personnel (en miroir à la cartographie des compétences) portant une attention particulière sur le développement du bilinguisme de l'équipe, et le mettre en œuvre

|   |  |
|---|--|
|  | <p>Réalisation d'un plan de formation incluant les compétences spécifiques identifiées lors de la cartographie</p>   |
|  | <p>&gt; 1 note reprenant les grands principes liés à la formation à Brusano<br/>&gt; 1 plan de formation spécifique à l'amélioration du bilinguisme à Brusano<br/>&gt; 1 programme de partage de savoir entre pairs et avec des partenaires sur certaines thématiques récurrentes à Brusano<br/>&gt; 4 ateliers de réflexion en équipe sur 4 concepts théoriques éventuellement complétés par des webinaires ou podcasts</p> |
|  | <p>Cette action étant liée à celle mentionnée précédemment ("Créer une cartographie actuelle et prévisionnelle des compétences nécessaires à l'échelle de l'association, issue des profils métiers"), elle n'a pas encore pu être finalisée.</p>   |

### 74. Rédiger un plan global de prévention au travail décliné en plans annuels d'actions

|   |  |
|---|--|
|  | <p>Etablissement du plan global de prévention (quinquennal) conformément à la réglementation sur le bien-être au travail (système dynamique de gestion des risques) et déclinaison de celui-ci dans le plan annuel 2021 incluant une réflexion sur les dispositifs</p> |
|---|--|

|   |  |
|---|--|
|   | particuliers à mettre en œuvre en cas de situations exceptionnelles impactant l'activité de Brusano.   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 1 atelier participatif d'analyse de risque portant sur les 7 dimensions du bien-être au travail (sécurité, protection de la santé, charge psychosociale, ergonomie, hygiène au travail, embellissement des lieux de travail, mesures environnementales).</li> <li>&gt; 1 plan global de prévention (plan quinquennal) basé sur l'analyse de risque et les recommandations du Conseiller en Prévention Securex</li> <li>&gt; 1 plan d'action 2021 et mise en œuvre</li> <li>&gt; 1 plan d'actions 2022</li> </ul> |
|  | Le travail hybride oscillant entre télétravail et dans les bureaux ainsi que l'accroissement de l'équipe a conduit à travailler en priorité sur la réorganisation des locaux. Les espaces de travail ont été redéfinis avec une attention particulière portée à l'ergonomie du mobilier mis à disposition de l'équipe.   |

#### 75. Organiser des entretiens annuels de fonctionnement avec la direction

|   |   |
|---|---|
|    | Organiser annuellement des entretiens de fonctionnement. Moments de rencontre entre la direction et l'employé permettant une mise au point sur l'adaptation de la personne dans son environnement de travail, sur le soutien dont elle dispose, sur ses souhaits et intentions pour le futur. |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 1 canevas d'entretien de fonctionnement</li> <li>&gt; 1 entretien de fonctionnement par employé de Brusano, avec la direction</li> </ul>  |
|  | Les entretiens ont été effectués sur base d'un canevas travaillé en amont. Chaque travailleur a été invité à préparer ce rendez-vous à l'aide de celui-ci.  |

#### 76. Expliciter un organigramme fonctionnel

|   |   |
|---|---|
|  | Réalisation d'un support décrivant le "qui est qui, fait quoi et où" (liens fonctionnels, articulations des métiers et des missions...) afin d'identifier les référents des projets, fonctions spécifiques et supports, soutenir l'efficacité de chacun ainsi que de faciliter la collaboration interne.    |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Création d'un "qui est qui et fait quoi" afin d'identifier les référents des projets, fonctions spécifiques et supports ainsi que de faciliter la collaboration interne.</li> <li>&gt; 1 support de synthèse et un canal de communication interactif</li> </ul> |
|  | Un organigramme fonctionnel a été réalisé ainsi qu'une déclinaison du plan d'action mentionnant le référent de chaque action ou fonction. Il est également décliné dans une version online via l'intranet.  |

## 4.2. Brusano a intégré de nouveaux locaux adaptés à ses missions

#### 77. Réaliser un inventaire des besoins et principes d'organisation soutenus par les locaux, y compris dans leur localisation et environnement externe, et développer différents modèles pour répondre à ces besoins et aux principes de Brusano

|   |  |
|---|--|
|  | Identifier les besoins au niveau des locaux qui permettent de soutenir l'activité de Brusano et ses modalités de fonctionnement.   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 1 atelier d'inventaire et de co-design collectif rassemblant l'équipe</li> <li>&gt; 1 note de synthèse permettant la réalisation d'un cahier des charges pour la recherche d'un nouveau lieu</li> <li>&gt; 1 note de «benchmarking» de différentes manières d'organiser les espaces de travail en regardant d'autres initiatives</li> <li>&gt; Suivi des réunions du groupe de travail dédié aux locaux associatifs dans "Care in the City"</li> </ul> |

|   |   |
|---|---|
|  | Action non aboutie. La réalité du télétravail combiné au travail en présentiel durant l'année 2021 a concentré les réflexions sur la réorganisation du travail selon ces modalités. |
|---|---|

#### 78. Réaliser un inventaire des besoins en logistique et matériel

|   |  |
|---|--|
|  | Etablissement d'un inventaire de l'existant (matériel et prestataires de services) et identification de besoins non rencontrés.  |
|  | > 1 tableau du matériel et mobilier existants accompagné d'une liste des prestataires de services actuels et leurs modalités d'interventions.<br>> 1 cahier des charges en vue de la désignation d'un fournisseur informatique |
|  | Des rencontres individuelles ont été réalisées ayant pour objectif d'identifier les besoins selon le poste de travail. Cette analyse a permis de faire une première ébauche d'inventaire du matériel.                          |

#### 79. Identifier des lieux potentiels pour choisir tout en tenant compte des enjeux liés à la présence dans la Maison du Bico

|   |   |
|---|---|
|    | Réaliser une concertation interne et une analyse des attentes du pouvoir subsidant quant aux modalités de maintien de Brusano au sein de la Maison du Bico.   |
|   | > 1 document de synthèse reprenant une analyse SWOT<br>> 1 rencontre avec le cabinet et l'administration à ce sujet   |
|  | Pas d'aboutissement en 2021 (également liée à l'action "Réaliser un inventaire des besoins et principes d'organisation soutenus par les locaux, y compris dans leur localisation et environnement externe") |

### 4.3. Le pilotage et l'organisation de Brusano soutiennent sa performance, dans l'efficacité et le plaisir

#### 80. Mettre en place différents types de réunions qui répondent à différents objectifs, et organiser un équilibre entre temps d'opérationnel et temps de travail de fond

|   |  |
|---|--|
|  | Planification des espaces de rencontre récurrents nécessaires (interne et/ou avec les partenaires), réalisée sur base d'une analyse des besoins et des réalités de travail, tout en veillant à trouver et maintenir le point d'équilibre entre les différentes facettes des métiers de chacun.   |
|  | > 1 analyse des besoins<br>> 1 cartographie/planning des espaces de rencontre avec descriptif mise en place de ces espaces de rencontre"   |
|  | 4 types d'espaces de rencontre interne ont été mise en place :<br>- Les <b>Topo pallia</b> (bimensuels) et <b>projets</b> (hebdomadaires) qui visent à informer et échanger sur l'actualité de l'activité.<br>- Le <b>Topo "contenu"</b> (mensuel) à destination de l'équipe "projet" dont l'objectif est de se concerter et de travailler sur une thématique en particulier en lien avec l'activité<br>- Les <b>Staffs</b> (mensuels) réunissent l'ensemble de l'équipe afin de partager l'information plus institutionnel et de travailler sur des sujets transversaux<br>- Les <b>mise au vert</b> (annuels) qui réunissent également l'ensemble de l'équipe pour "se retrouver", travailler sur le bilan de l'année écoulée et la planification de l'année suivante. |

### 81. Expliciter les règles et procédures internes

|   |  |
|---|--|
|  | Définition des modalités internes de transmission des informations organisationnelles.   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Rédactions de MEMO suivant les besoins et les procédures établies au cours du temps</li> <li>&gt; 1 règlement d'ordre intérieur reprenant les règles de "bonne gouvernance"</li> </ul>   |
|  | <p>5 mémos ont été rédigés en 2021, 3 pour l'organisation du travail à partir du portail Sharepoint et 2 pour l'organisation des modalités de travail lié au télétravail et au travail en présentiel.</p> <p>Le ROI en tant qu'outil de bonne gouvernance est appelé à évoluer selon les développements de l'association. Il a donc été conçu comme un recueil de fiches traitant de thématiques particulières. En 2021, les fiches suivantes ont été rédigées:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Défraiement des administrateurs de Brusano</li> <li>- Remboursement des notes de frais</li> <li>- Processus interne achats et paiements: Qui fait quoi?</li> <li>- Missions à l'étranger</li> <li>- Frais de repas (réunions et évènements particuliers)</li> <li>- Témoignage de Brusano lors d'évènements particuliers</li> </ul> |

### 82. Organiser les canaux de communication entre nous concernant les décisions, règles, rôles de chacun, actualités, initiatives et projets

|   |   |
|---|---|
|   | Sélection et opérationnalisation des canaux de communication interne garantissant à chacun le même niveau d'information, motivant pour tous tout en soutenant la responsabilisation individuelle et collective.   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 1 plan de communication interne</li> <li>&gt; 2 outils fonctionnels</li> </ul>  |
|  | Le plan de communication a été réalisé et présenté à l'équipe. De celui-ci a découlé la mise en place de 2 outils fonctionnels dans le cadre de la mise en place du portail intranet de Brusano. Une version 2 est en préparation. Elle aura pour objectif de le rendre plus interactif, en proposant la mise à disposition des informations utiles au fonctionnement de la structure (FAQ) ainsi qu'une présentation globale plus dynamique. L'utilisation de Teams a également été intégré dans le fonctionnement structurel soutenant ainsi le travail hybride télétravail/bureau. |

### 83. Organiser certaines sous-traitances pour mobiliser des compétences externes

|   |  |
|---|--|
|  | Création d'un répertoire de sous-traitants et des "modalités d'appels" en appui à la cartographie des compétences internes..   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 1 liste des sous-traitances nécessaires aujourd'hui à Brusano (à confronter avec la cartographie des compétences internes)</li> <li>&gt;1 appel d'offre pour la gestion informatique de Brusano (maintenance et procédure achat matériel)</li> </ul>   |
|  | <p>En 2021, plusieurs marchés/appels d'offres ont été lancées pour des prestations de services récurrents :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mission d'expertise comptable</li> <li>- Mission de traduction</li> <li>- Mission de cours de néerlandais</li> </ul> <p>Un canevas de cahier spécial des charges a été réalisé.</p> |

#### 84. Prévoir les modalités de réactivité de Brusano à une situation d'urgence inédite et d'ampleur

|   |  |
|---|--|
|  | Définir quelles fonctions doivent être maintenues absolument, et quelles modalités de soutien rapide aux acteurs pour faire face à l'urgence |
|  | > 1 note précisant les enseignements de la crise pour Brusano<br>> 1 check list des questions à aborder en cas d'événement bousculant        |
|  | Ce travail a été confié à une consultance externe. Il devrait aboutir en 2022.   |

#### 85. Mise en place d'une réflexion participative sur la future gouvernance de Brusano

|  |  |
|--|--|
|   | Développer une gouvernance assurant la participation effective de son public cible à la définition et l'évaluation de ses actions  |
|   | > 3 ateliers de réflexions avec l'équipe de coordination<br>> proposition de dispositif permettant une large concertation et une participation effective des acteurs de la première ligne au sujet de l'organisation de celle-ci   |
|  | Le travail a été entamé avec l'équipe de coordination au printemps 2021. Pour ce faire, l'équipe a été accompagnée par une consultance externe (Mark Leys). L'objectif était de réfléchir à notre gouvernance afin d'en faire un véritable outil au service du secteur des soins et du social. Cette analyse a abouti à un travail de refonte du comité Opération, avec comme premier pas, l'intégration des membres de l'Assemblée plénière de Boost. Cet espace sera opérationnalisé et élargi progressivement courant 2022. |

#### 86. Appropriation par l'équipe des caractéristiques des modes de financement de Brusano afin d'optimiser son utilisation

|   |  |
|---|--|
|  | Collectiviser la structure financière de Brusano   |
|  | > 2 ateliers communs pôle ressources et équipe projets   |
|  | Une réunion d'information sur la structure financière a été réalisée en novembre, réunissant l'ensemble de l'équipe. |

### 4.4. La communication externe de Brusano permet aux acteurs d'avoir accès à sa raison d'être, son offre et ses messages

En 2021, cette 2<sup>ème</sup> année 'Covid' a transformé sur du long terme la manière dont l'asbl communique. La volonté de ne pas surcharger davantage la communication vers les professionnels de santé est restée le point d'attention. La stratégie de communication a été mise à jour dans ce sens. Elle décrit les lignes directrices et constitue le point focal autour duquel se développent les plans des diffusions des actions.

Un tournant important a été pris en décidant, avec le consortium de BOOST, d'intégrer progressivement les actions de communication qui étaient jusque-là "spécifiquement BOOST" dans les canaux Brusano.

En terme de présentation de l'activité, la structuration de l'activité en 3 piliers – services, innovations, réseaux - a été stabilisée et a servi de canevas pour la déclinaison des supports de communication institutionnelle.

De plus, un plan de communication de crise a été réalisée et opérationnalisé par une veille visant à détecter les prémisses éventuelles.

Enfin, les formats de communication des thématiques ont été précisés et décrits dans des fiches techniques accompagnement la politique de communication.

### 87. Organiser un canal d'information périodique et pro-actif

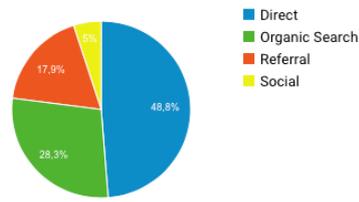
|  | Création et gestion d'une newsletter périodique transmise à l'ensemble des publics externes   |   |               |               |                               |   |    |                    |                      |                      |                        |   |   |                        |      |        |  |      |        |                        |        |        |
|---|---|---|---------------|---------------|-------------------------------|---|----|--------------------|----------------------|----------------------|------------------------|---|---|------------------------|------|--------|--|------|--------|------------------------|--------|--------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 envois</li> </ul>   |   |               |               |                               |   |    |                    |                      |                      |                        |   |   |                        |      |        |  |      |        |                        |        |        |
|  | <p>Le format créé en 2020 a été stabilisé et les envois ont été effectués come prévu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Newsletter mensuelle</b> &gt; 10 envois</li> <li>• <b>Flash activités</b> &gt; information spécifique en fonction de la nécessité et du contexte : non utilisé</li> <li>• <b>Invitation</b> &gt; 11 envois</li> </ul> <p>La mailing list s'est également enrichie grâce à une possibilité d'abonnement plus visible (présence dans les signatures mails, réseaux sociaux...).</p> <p> <b>Quelques chiffres</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Au 31.12.2020</th> <th>Au 31.12.2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nombre de campagnes réalisées</td> <td>9</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>Nombre de contacts</td> <td>6000 (au 31/12/2020)</td> <td>6682 (au 31/12/2021)</td> </tr> <tr> <td>Taux de mails délivrés</td> <td>82,5 % &gt; 44 063 mails délivrés sur 53 421 envoyés</td> <td>80,2 % &gt; 111 257 mails délivrés sur 139 029 envoyés</td> </tr> <tr> <td>Taux d'ouverture moyen</td> <td>30 %</td> <td>28,5 %</td> </tr> <tr> <td>Taux de newsletters "cliqués" (sans ouverture)</td> <td>15 %</td> <td>20,6 %</td> </tr> <tr> <td>Taux de désinscription</td> <td>0,18 %</td> <td>0,13 %</td> </tr> </tbody> </table> |   | Au 31.12.2020 | Au 31.12.2021 | Nombre de campagnes réalisées | 9 | 21 | Nombre de contacts | 6000 (au 31/12/2020) | 6682 (au 31/12/2021) | Taux de mails délivrés | 82,5 % > 44 063 mails délivrés sur 53 421 envoyés | 80,2 % > 111 257 mails délivrés sur 139 029 envoyés | Taux d'ouverture moyen | 30 % | 28,5 % | Taux de newsletters "cliqués" (sans ouverture) | 15 % | 20,6 % | Taux de désinscription | 0,18 % | 0,13 % |
|   | Au 31.12.2020   | Au 31.12.2021                                       |               |               |                               |   |    |                    |                      |                      |                        |   |   |                        |      |        |  |      |        |                        |        |        |
| Nombre de campagnes réalisées   | 9   | 21  |               |               |                               |   |    |                    |                      |                      |                        |   |   |                        |      |        |  |      |        |                        |        |        |
| Nombre de contacts  | 6000 (au 31/12/2020)  | 6682 (au 31/12/2021)                                |               |               |                               |   |    |                    |                      |                      |                        |   |   |                        |      |        |  |      |        |                        |        |        |
| Taux de mails délivrés  | 82,5 % > 44 063 mails délivrés sur 53 421 envoyés   | 80,2 % > 111 257 mails délivrés sur 139 029 envoyés |               |               |                               |   |    |                    |                      |                      |                        |   |   |                        |      |        |  |      |        |                        |        |        |
| Taux d'ouverture moyen  | 30 %  | 28,5 %  |               |               |                               |   |    |                    |                      |                      |                        |   |   |                        |      |        |  |      |        |                        |        |        |
| Taux de newsletters "cliqués" (sans ouverture)                                    | 15 %  | 20,6 %  |               |               |                               |   |    |                    |                      |                      |                        |   |   |                        |      |        |  |      |        |                        |        |        |
| Taux de désinscription  | 0,18 %  | 0,13 %  |               |               |                               |   |    |                    |                      |                      |                        |   |   |                        |      |        |  |      |        |                        |        |        |

### 88. Construire les «formats» de diffusion de l'information

|   |  |
|---|--|
|  | Réalisation et gestion des formats génériques pour la diffusion de l'information : types de séances d'information : intra et interinstitutionnelles, types de supports écrits d'information, canal de diffusion/ d'accès   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 1 évaluation des focus et sa déclinaison (focus live) et adaptation</li> <li>&gt; 1 développement de capsules audiovisuelles (type podcast ou autre)</li> <li>&gt; 1 évaluation les fiches/dossiers d'information actuelles et adaptation</li> <li>&gt; 1 développement des modules FAQ sur le site internet (cf. action site internet)</li> </ul>   |
|  | <p><b>Evaluation</b> : L'évaluation des focus et sa déclinaison (focus live) ainsi que les fiches/dossiers d'information a été postposée car les données n'étaient pas encore assez probantes. Les formats doivent encore été éprouvés avant d'être évalués.</p> <p><b>Nouveaux formats</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; <b>Capsules audiovisuelles</b> : 3 premières capsules d'animation audiovisuelle présentant des services ont été réalisées. Elles concernent le dispositif Protocole 3, le Helpdesk et le Babelboost. L'objectif est de soutenir la communication en facilitant la compréhension du service.</li> <li>&gt; les <b>FAQ</b> ont également été rédigés et implémentés dans la section "services" du site internet. Elles sont destinées à donner une information pratique à des questions générales mais aussi à des demandes plus spécifiques, revenant régulièrement.</li> <li>&gt; <b>Brusano Lunch</b> (webinaire) : rendez-vous trimestriel visant à présenter l'activité de Brusano et plus précisément les services directement activables en vue de répondre à la question : en quoi ca va m'aider maintenant ?</li> </ul> |

## 89. Gérer et actualiser les sites internet

|  | Actualisation et potentialisation du site internet principal ; maintien des mini-sites projets en cohérence avec celui-ci  |   |  |            |            |              |                                |                                |                       |             |   |                        |                     |                             |                                    |  |   |
|---|--|---|--|------------|------------|--------------|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------|-------------|---|------------------------|---------------------|-----------------------------|------------------------------------|--|---|
|  | > 1 analyse de site actuel<br>> 1 implémentation de la nouvelle arborescence du site internet en miroir de l'organisation de notre activité<br>> 1 plan d'évolution du futur site internet (2022)  |   |  |            |            |              |                                |                                |                       |             |   |                        |                     |                             |                                    |  |   |
|  | <p>L'analyse de site actuel a permis de mettre en évidence les pistes d'amélioration et les possibilités de réorganisation de l'activité, en miroir de l'organisation réelle. Alimentée en plus par les réflexions de l'équipe et des retours du terrain, une nouvelle arborescence du site internet a été conçue et mise en ligne le 18/06 avec une réorganisation en profondeur de l'architecture et du contenu en adéquation avec l'activité de Brusano. L'activité est dorénavant présentée en 3 axes: services/innovation/réseaux. Cette restructuration a également été l'occasion d'enrichir les fonctionnalités : lien entre les «actualités» et l'activité, standardisation des pages agenda, implémentation de la fonction recherche, d'une bibliothèque (page "publications), formulaires d'inscription standardisés dans l'agenda, création des valves pour les partenaires (en cours). D'autre part, les outils de HD online et répertoire (CMS hérité du RML-B) ont été abandonnés au profit d'une section de FAQ thématique (actualisation continue) et de la page "publications". Suite à ce travail, il a été décidé de garder le site mais de continuer à le développer et l'enrichir de nouvelles fonctionnalités. Deux autres sites sont également gérés. Ils ont pour vocation d'être des sites d'information. Il s'agit de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- www.boostbrussels.be</li> <li>- www.cmp-mfo.brussels</li> </ul> <p><b>Quelques chiffres</b></p> <p>Les chiffres sont proposées sur base d'une extrapolation. En effet, notre webmaster a changé le serveur d'hébergement ce qui a entraîné des dysfonctionnements notamment la connexion au Google Analytics. De plus la restructuration de l'arborescence a entraîné de facto un recueil de données quantitatives discontinu.</p> <table border="1" data-bbox="336 1352 1390 1906"> <thead> <tr> <th></th> <th>31.12.2020</th> <th>31.12.2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>Posts</i></td> <td>42 actualités et 38 événements</td> <td>73 événements et 43 actualités</td> </tr> <tr> <td><i>Nb de sessions</i></td> <td>15 832 fois</td> <td>8 986, le site a été visité 26 958 fois</td> </tr> <tr> <td><i>Nb utilisateurs</i></td> <td>10 870 utilisateurs</td> <td>6331 → 18 993 utilisateurs.</td> </tr> <tr> <td><i>Les pages les plus visitées</i></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La page d'accueil (FR) : 29,28%</li> <li>• La page thématiques "soins palliatifs" : 5,45%</li> <li>• La page "actualités" : 4,18% (à nuancer puisque la page d'accueil a été modifiée en novembre et intègre désormais qq's activités)</li> <li>• La page "contacts" : 3,73%</li> <li>• La page "agenda" : 3,28%</li> </ul>           Les pages du site en NL sont peu visitées         </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La page d'accueil (FR) : 29,28%</li> <li>• La page thématiques "soins palliatifs" : 3%</li> <li>• La page agenda : 2,46%</li> <li>• La page d'accueil (NL) : 2,31%</li> <li>• La page "actualités": 4,18%</li> <li>• La page "opleidingen voor vrijwilligers in RH-RVT" du 03/02/2021: 2,10%</li> <li>• La page "contacts" : 1,95%</li> </ul>           Les pages du site en NL sont peu visitées.         </td> </tr> </tbody> </table> |   |  | 31.12.2020 | 31.12.2021 | <i>Posts</i> | 42 actualités et 38 événements | 73 événements et 43 actualités | <i>Nb de sessions</i> | 15 832 fois | 8 986, le site a été visité 26 958 fois | <i>Nb utilisateurs</i> | 10 870 utilisateurs | 6331 → 18 993 utilisateurs. | <i>Les pages les plus visitées</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La page d'accueil (FR) : 29,28%</li> <li>• La page thématiques "soins palliatifs" : 5,45%</li> <li>• La page "actualités" : 4,18% (à nuancer puisque la page d'accueil a été modifiée en novembre et intègre désormais qq's activités)</li> <li>• La page "contacts" : 3,73%</li> <li>• La page "agenda" : 3,28%</li> </ul> Les pages du site en NL sont peu visitées | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La page d'accueil (FR) : 29,28%</li> <li>• La page thématiques "soins palliatifs" : 3%</li> <li>• La page agenda : 2,46%</li> <li>• La page d'accueil (NL) : 2,31%</li> <li>• La page "actualités": 4,18%</li> <li>• La page "opleidingen voor vrijwilligers in RH-RVT" du 03/02/2021: 2,10%</li> <li>• La page "contacts" : 1,95%</li> </ul> Les pages du site en NL sont peu visitées. |
|   | 31.12.2020   | 31.12.2021  |  |            |            |              |                                |                                |                       |             |   |                        |                     |                             |                                    |  |   |
| <i>Posts</i>  | 42 actualités et 38 événements   | 73 événements et 43 actualités  |  |            |            |              |                                |                                |                       |             |   |                        |                     |                             |                                    |  |   |
| <i>Nb de sessions</i>   | 15 832 fois  | 8 986, le site a été visité 26 958 fois   |  |            |            |              |                                |                                |                       |             |   |                        |                     |                             |                                    |  |   |
| <i>Nb utilisateurs</i>  | 10 870 utilisateurs  | 6331 → 18 993 utilisateurs.   |  |            |            |              |                                |                                |                       |             |   |                        |                     |                             |                                    |  |   |
| <i>Les pages les plus visitées</i>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La page d'accueil (FR) : 29,28%</li> <li>• La page thématiques "soins palliatifs" : 5,45%</li> <li>• La page "actualités" : 4,18% (à nuancer puisque la page d'accueil a été modifiée en novembre et intègre désormais qq's activités)</li> <li>• La page "contacts" : 3,73%</li> <li>• La page "agenda" : 3,28%</li> </ul> Les pages du site en NL sont peu visitées   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La page d'accueil (FR) : 29,28%</li> <li>• La page thématiques "soins palliatifs" : 3%</li> <li>• La page agenda : 2,46%</li> <li>• La page d'accueil (NL) : 2,31%</li> <li>• La page "actualités": 4,18%</li> <li>• La page "opleidingen voor vrijwilligers in RH-RVT" du 03/02/2021: 2,10%</li> <li>• La page "contacts" : 1,95%</li> </ul> Les pages du site en NL sont peu visitées. |  |            |            |              |                                |                                |                       |             |   |                        |                     |                             |                                    |  |   |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p>Principaux canaux</p>  <p>■ Direct<br/>■ Organic Search<br/>■ Referral<br/>■ Social</p> | <p>Des pics nettement visibles correspondent aux envois de la newsletter. Un coup d'œil sur les canaux semble indiquer que près de 50% des visiteurs atterrissent après la newsletter.</p> |
|--|---|--|

## 90. Potentialiser l'utilisation des réseaux sociaux

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Développement une stratégie permettant d'utiliser les réseaux sociaux comme source d'information bidirectionnels entre Brusano et ses publics-cibles.</p>  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 stratégie "community management"</li> </ul>  |
|  | <p>La base de la stratégie a été développée ainsi que l'intégration des réseaux sociaux dans la politique de communication (stratégie-cadre). Les liens avec l'équipe est renforcée. La dynamique interne commence a se développer mais il est nécessaire d'y aller crescendo et de manière flexible afin de pas exclure les personnes moins ou pas actives sur les réseaux sociaux.</p> <p> Quelques chiffres (au 30.12.2021)</p> <p>  295 abonnés               190 abonnés               325 followers     </p> <p> </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un total de &gt; 800 abonnés</li> <li>• Une moyenne de 10 publications par semaine</li> <li>• Une moyenne de 150 vues des pages par semaine</li> </ul> |

## 91. Coordonner la présence de Brusano dans les vecteurs de communication indirecte

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Réalisation d'un inventaire des lieux/espaces multimodales qui relayent l'activité de Brusano et monitoring de ceux-ci.</p>  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 1 inventaire</li> <li>&gt; 1 évaluation</li> <li>&gt; 1 stratégie pour relai de Brusano par d'autres supports</li> </ul>  |
|  | <p>L'<b>inventaire</b> a été réalisé et intégré au plan de communication cadre. Cependant, ce listing est en constante évolution, il s'agit donc davantage d'une photo de la situation au moment T.</p> <p><b>Evaluation</b> : Nous avons fait le choix de ne pas mener d'enquêtes de satisfaction et de compréhension, à moyenne ou grande échelle. En effet, conformément à notre volonté de ne pas surcharger les professionnels de santé, tant au niveau de leurs disponibilités que de l'encombrement des voies de communication déjà saturées. Néanmoins, dans notre processus d'amélioration continue, d'autres moyens de collectes des retours sont mis en place :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les messages et supports ont fait l'objet d'un travail préparatoire avec un petit nombre de partenaires volontaires avant, pendant et après leur conception.</li> <li>- la demande de feedback à travers les espaces de travail ou de rencontre existants (Assemblées plénières, groupes de travail...)</li> <li>- l'analyse et l'intégration des feedback spontanés</li> </ul> <p>Concernant les demandes de relais adressés à Brusano, celles-ci sont de plus en plus nombreuses. Elles continuent à être relayées principalement via les réseaux sociaux mais ne peuvent pas faire l'objet de beaucoup plus vu la masse d'informations déjà en</p> |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>circulation. Pour aller plus loin, nous développons un projet de «valves électroniques» qui se concrétisera pas une page sur notre site internet, mise à disposition des partenaires et alimentée par eux-mêmes (sous validation d'un modérateur). Sa conception est en cours et devrait être implantée début 2022.</p> <p><b>Revue de presse :</b> En plus du relais de ses activités, BRUSANO assure également une présence dans les médias et dans les newsletters des partenaires. L'association contribue également activement à la rédaction de plusieurs publications. Cependant, sur la même ligne que 2020, compte tenu de la masse d'information en circulation, le choix fut de freiner nos actions médias. A titre d'exemple, quelques références parues en 2021 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marinette Mormont , "Vers un nouveau modèle de soins ? ", <i>in Santé Conjugué (FMM)</i>, - n°97 , p. 40, décembre 2021</li> <li>• Patrice Leprince, Parking Plus, permettant au personnel soignant de se garer devant les garages, cherche sa place, <i>in Le Soir</i>, 08/04/2021</li> <li>• Relais du "Panorama du social et de la santé à Bruxelles, votre guide dans le labyrinthe institutionnel santé/social à Bruxelles" :             <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.zorgneticuro.be/nieuws/brusselse-wegwijzer-welzijn-en-zorg-gidst-u-door-doolhof-van-instellingen-brussel">https://www.zorgneticuro.be/nieuws/brusselse-wegwijzer-welzijn-en-zorg-gidst-u-door-doolhof-van-instellingen-brussel</a></li> <li>• <a href="https://www.lejournalmedecin.com/actualite/le-panorama-du-social-et-de-la-sante-a-bruxelles-en-quelques-clics/article-normal-55379.html">https://www.lejournalmedecin.com/actualite/le-panorama-du-social-et-de-la-sante-a-bruxelles-en-quelques-clics/article-normal-55379.html</a></li> <li>• <a href="https://www.zorgsaamwonen.nl/artikel/brusselse-wegwijzer-welzijn-en-zorg">https://www.zorgsaamwonen.nl/artikel/brusselse-wegwijzer-welzijn-en-zorg</a></li> <li>• <a href="https://www.jmhospitals.be/">https://www.jmhospitals.be/</a></li> <li>• <a href="https://www.lepharmacien.be/actualite-recente/">https://www.lepharmacien.be/actualite-recente/</a></li> <li>• <a href="http://studielandenschap.blogspot.com/2021/04/cahier-brusselse-wegwijzer-in-welzijn.html">http://studielandenschap.blogspot.com/2021/04/cahier-brusselse-wegwijzer-in-welzijn.html</a></li> </ul> </li> </ul> |
|--|--|

## 92. Organiser l'accès à un centre de documentation bruxellois dédié à la thématique de la fin de vie

|   |  |
|---|--|
|  | Identifier l'acteur porteur de ce centre de documentation, avec le CDCS et la fédération des soins palliatifs, et en organiser les modalités   |
|  | > 1 Note d'organisation du développement d'un centre de documentation thématique palliative/fin de vie accessible à tous et de la gestion des documentation nécessaire aux activités liées à la mission de plateforme palliative |
|  | Pas prioritaire en 2021  |

## 4.5. Brusano développe un processus qualité : démarche d'évaluation de ses actions et de son organisation

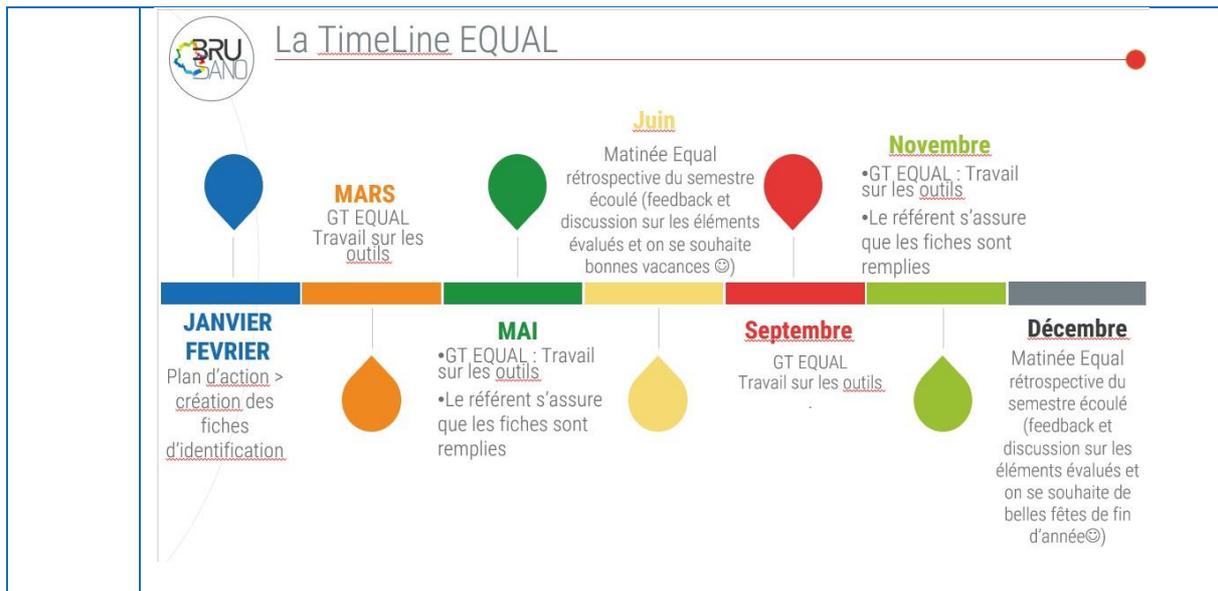
### 93. Soutenir une culture de la qualité, du recueil d'information et de réflexivité auprès de l'ensemble des collègues

|   |  |
|---|--|
|  | Initiation d'une culture qualité en tant que démarche globale, assortie d'un processus d'évaluation continue et d'adaptation permanente, soutenue et réalisée avec et par l'équipe.  |
|  | > 1 mise à jour du guide méthodologique réalisé en 2020<br>> 1 feedback à l'équipe des éléments évalués, 3 fois par an   |
|  | La démarche EQUAL est un outil d'amélioration continue qui a pour ambition de créer <ul style="list-style-type: none"> <li>- une dynamique de progrès continu dans le fonctionnement de l'asbl : <b>qualité interne</b> &gt; pour améliorer les méthodes de travail, pérenniser le savoir-faire, faciliter l'intégration des nouveaux collaborateurs, définir des méthodes de travail communes, mettre en</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>place une organisation efficace orientée résultats, motiver autour d'un projet associatif partagé</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>la satisfaction des tiers</i> : <b>qualité externe</b> &gt; pour placer les bénéficiaires finaux (les citoyens/patients) au cœur du projet associatif, mieux identifier et anticiper les besoins du terrain, améliorer la satisfaction et de la fidélisation des bénéficiaires, améliorer et valoriser son savoir-faire et son image, instaurer un climat de confiance</li> </ul> <p>Elle est constituée par la convergence de plusieurs éléments soutenant une culture qualité que l'on souhaite partagée par l'équipe. Parmi ces éléments constitutifs citons :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Le droit à l'erreur</b> : osons, testons, apprenons</li> <li>- <b>La protection de la vie privée et le respect de chaque personne</b> ayant des liens avec la structure qui se matérialise par notre déclaration de confidentialité conforme au RGPD</li> <li>- <b>L'évaluation</b> : La mise à jour du guide méthodologique ainsi que sa traduction en un module numérique de gestion de projet et de reporting sont en phase de finalisation. Ce processus a induit de travailler sur un nouveau module de gestion de contacts également en cours de finalisation. Ces développements techniques ont été suspendus suite à l'absence du prestataire technique. Concernant les feedbacks à l'équipe, ceux-ci sont effectués lors des réunions sur base volontaire et le feedback global est organisé à la fin de l'année. Pour 2022, il prévu deux moments de feedback (en juin et en décembre accompagné d'un moment plus conviviale).</li> </ul> |
|--|--|

**94. Définir des Objectifs SMART, des indicateurs, délivrables, et modalités d'évaluation, pour les missions et leur impact (qualité externe), objectifs institutionnels (qualité interne), les principes d'actions et le respect des valeurs, et l'adéquation par rapport aux besoins des publics-cibles**

|   |   |
|---|---|
|  | Création des éléments de mesures permettant de soutenir et concrétiser la culture qualité afin de permettre à chacun d'y retirer des avantages en termes de motivation, évaluation personnelle et responsabilisation.   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 1 plan annuel d'évaluation, basé sur le guide d'évaluation, et avec un nombre limité d'indicateurs</li> <li>&gt; 2 nouveaux outils de recueil d'information pertinents à la fois pour l'évaluation et le pilotage (fiche action, dashboard)</li> <li>&gt; 1 mise en place d'un groupe de travail ouvert à l'équipe (4Xan)</li> </ul>  |
|  | <p>L'évaluation a un triple objectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre un temps d'arrêt, photographie de l'équipe</li> <li>- Se remettre en question, interroger nos pratiques, objectiver</li> <li>- Identifier des priorités, se mettre en route et entamer un processus d'amélioration de la qualité au-delà du plan d'action court terme</li> </ul> <p>Pour in fine, donner de la valeur à notre travail.</p> <p>Le plan annuel d'évaluation est le corolaire du plan d'action qui sert de base au premier. D'autre part, l'outil de recueil qui est en préparation permettra de centraliser les outils. Enfin, le groupe de travail a été mis en place dans le cadre d'un calendrier annuel :</p> |



### 95. Documenter certains aspects qui participent à la réforme de la 1ère ligne dans une perspective de soins intégrés

|   |  |
|---|--|
|   | Participer à la production de connaissance sur les innovations et la réforme de la 1ère ligne à Bruxelles  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 1 publication sur la 1ère ligne généraliste en santé, social, santé mentale et les services dédiés en lien avec une note sur la fonction 0,5</li> <li>&gt; 1 revue de littérature sur le case management</li> </ul>  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Revue de littérature sur le case management</b> : Transmission à l'équipe projet (binôme responsable du Case Management) d'une revue de la littérature scientifique et de la littérature grise, y compris les témoignages de dispositifs comparables en Belgique, participation aux réflexions sur cette action ;</li> <li>• <b>Rédaction d'une note sur la "fonction 0,5" et la "ligne 0,5"</b>, éclaircissant ces termes en les replaçant dans l'organisation des soins et de l'aide sociale, dans les développements associatifs historiques, dans le contexte des orientations actuelles à Bruxelles (soins intégrés, approche régionale) et dans la problématique de l'accessibilité des services aux personnes en situation de vulnérabilité.</li> </ul> |

### 96. Expliciter notre Philosophie et Gestion (face à) des situations critiques et à l'erreur

|   |   |
|---|---|
|  | Imprégnation dans la culture qualité du droit à l'erreur et de la liberté de parole, à travers notamment les indicateurs d'évaluation et de qualité, les espaces de rencontre...                                  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 1 note d'intention</li> <li>&gt; 1 réunion d'équipe sur le sujet</li> </ul>   |
|  | Délivrables non réalisés mais une attention particulière à la transmission de cette culture est portée lors de l'intégration d'un nouveau collaborateur et tout au long des processus de réalisation des actions. |

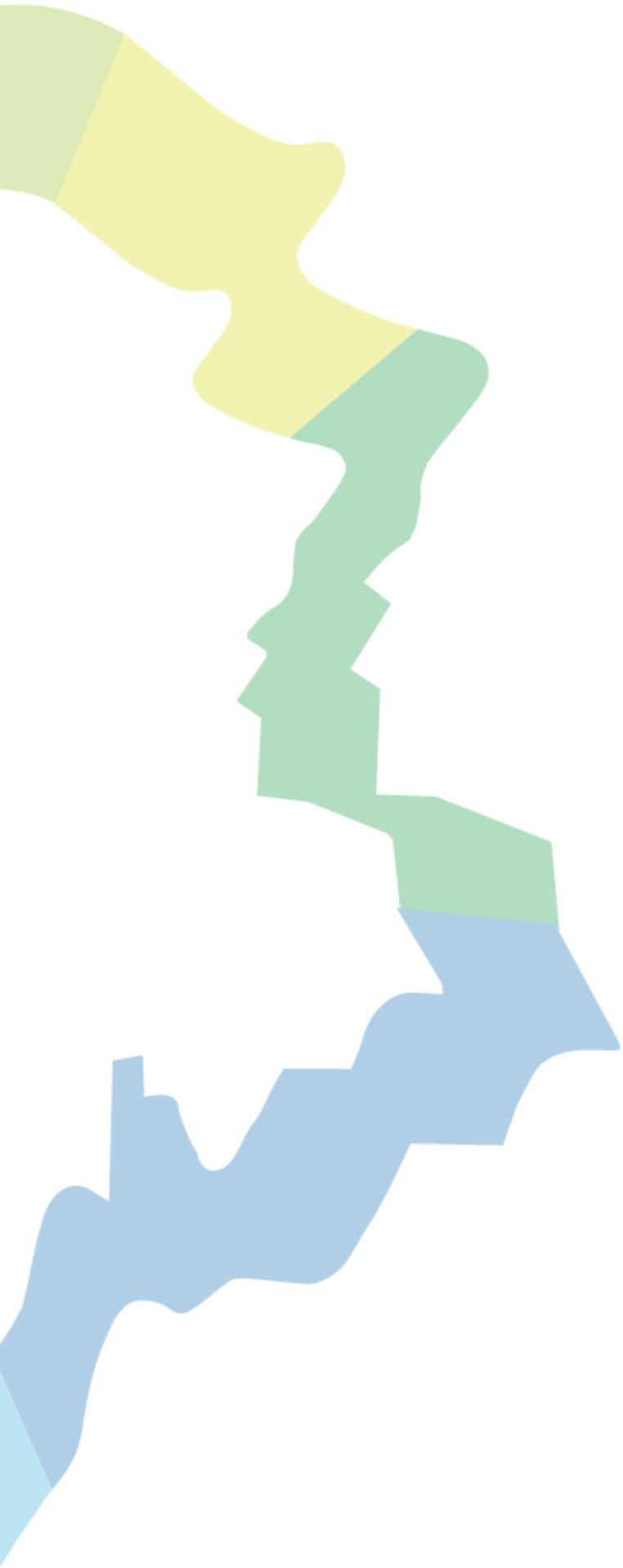
### 97. Réaliser notre évaluation annuellement

|   |   |
|---|---|
|  | Initiation de l'évaluation comme première analyse permettant d'ajuster le processus pour l'année suivante |
|---|---|

|   |   |
|---|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 rapport d'évaluation</li> </ul>  |
|  | <p>Cette évaluation se traduit par un rapport d'évaluation structurel qui s'articule avec des rapports d'évaluation spécifique à certaines actions. Ils sont disponibles sur notre site internet. <a href="#">à découvrir ici</a></p> |

**98. Confronter nos ambitions avec nos moyens (et notamment l'équilibre entre objectifs et ETP), tant en termes d'actions que d'évaluation**

|   |  |
|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Croisement des analyses évaluatives avec les documents de pilotage permettant un ajustement de l'activité</li> <li>• Croisement des fiches-actions et leurs responsables et contributeurs, avec les ETP disponibles.</li> </ul> |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 rapport d'évaluation</li> </ul>   |
|  | <p>Mise en place d'un tableau de bord évaluant la force de travail dédiée à chaque action.</p>   |

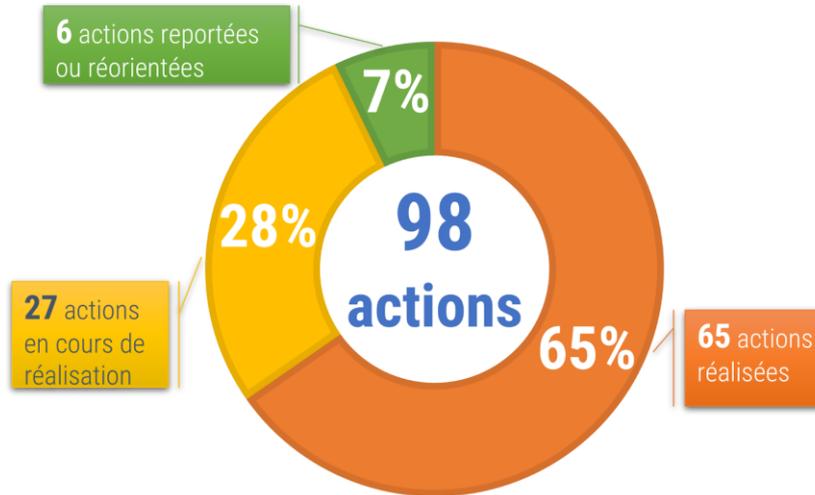


# CONCLUSION

En 2021, Brusano c'est...



### Un plan d'action 2021 comptabilisant



### Une équipe

- ✓ De **21** personnes
- ✓ Comptabilisant une moyenne de **14,63** ETP



### Un helpdesk et un appui clinique

- ✓ **+1 187** demandes reçues via les canaux helpdesk
- ✓ **77** interventions en soutien psy dans les situations de fin de vie
- ✓ Ce qui représente **334** séances/visites



### Des actions de communication comptabilisant

- ✓ **+800** abonnés qui suivent Brusano sur les réseaux sociaux
- ✓ **19 000** visites de brusano.brussels
- ✓ **6682** destinataires des newsletters
- ✓ **21** campagnes mails
- ✓ Comptabilisant **+111 000** délivrés



### Des informations dispensées à travers

- ✓ **29** interventions de sensibilisation
- ✓ Comptabilisant **1 109** participants
- ✓ **27** signatures de convention 'soins palliatifs' avec les MR/MRS
- ✓ **15** séances de concertation (groupe de travail soins palliatifs)
- ✓ Avec un total de **122** participants

Ce rapport d'activités est à lire en complément d'autres documents :

#### **Plan stratégique - cap 2026**

BRUSANO a décidé de se doter d'un plan stratégique à 5 ans, qui constitue également la base pour la négociation du contrat de gestion avec la COCOM. Rédigé grâce à une large consultation du secteur social/santé, le plan stratégique a été voté par l'Assemblée Générale en mai 2020. Il contient :

- Les éléments de contexte
- Les missions dévolues à BRUSANO par le Législateur (cadre réglementaire)
- Les modèles et balises théoriques
- La boussole stratégique : Vision, Valeurs, Mission
- Les 4 objectifs stratégiques (qui définissent un cap à 5 ans) qui se décomposent en une série d'objectifs opérationnels (réalisables dans un délai de 2 à 3 ans)

#### **Plan d'action 2021**

Pour la mise en œuvre des objectifs opérationnels, Brusano se dote d'un plan d'action annuel qui décrit les actions et les livrables qui seront réalisables dans un délai global de 1 an à 18 mois.

#### **Aussi disponibles, les rapports d'activités par projets spécifiques**

FEDERAL - BOOST(Intégreo)

FEDERAL - Protocole 3, Projet de soutien à domicile des personnes de 60 ans et plus

COCOM - Concertations Cliniques Multidisciplinaires

*A consulter sur [www.brusano.brussels](http://www.brusano.brussels) > à propos.*



Vers des soins intégrés de proximité  
Op weg naar integrale buurtzorg

Helpdesk +32 2 880 29 80  
info@brusano.brussels  
RPM/RPR : BE0711.719.484

ER/VU : Michel De Volder, rue de l'Association 15 Verenigingstraat, 1000 Bruxelles/Brussel

[www.brusano.brussels](http://www.brusano.brussels)



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE  
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE