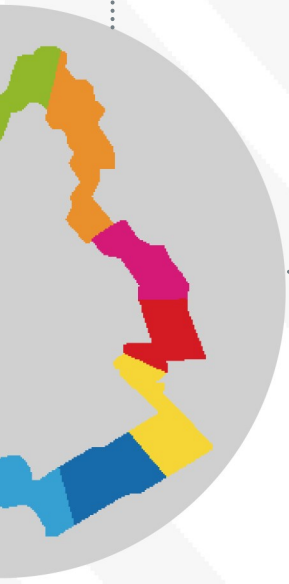


# RAPPORT D'ACTIVITES 2022







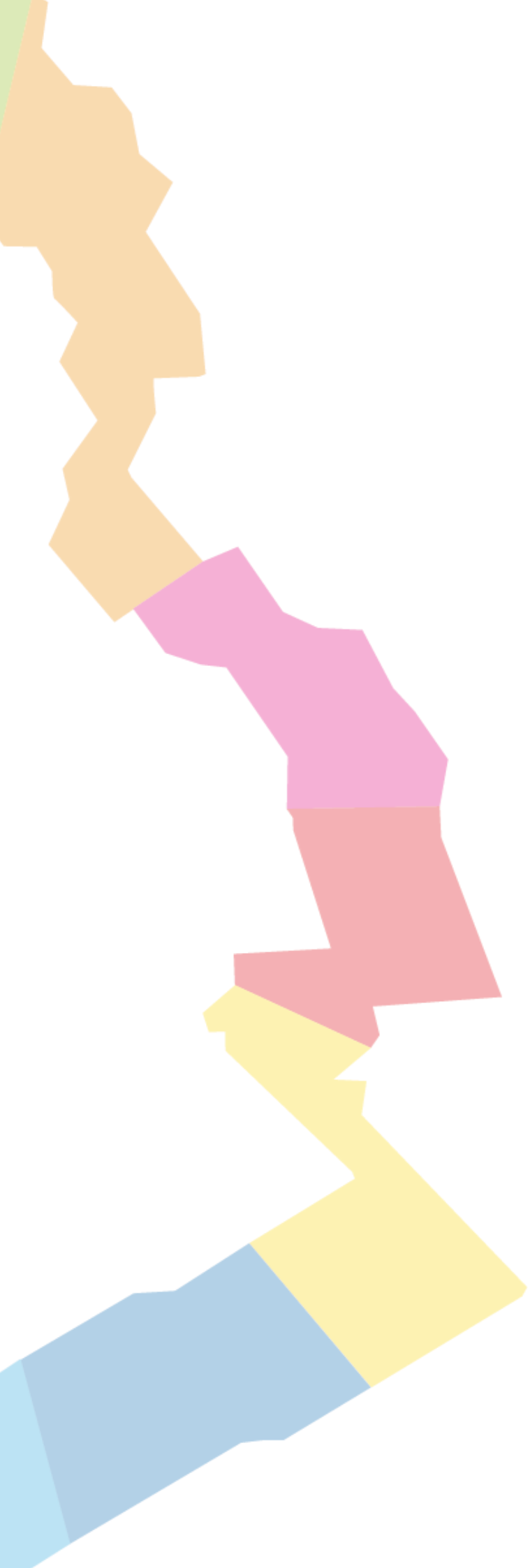
● Vers une organisation social-santé intégrée

# Table des matières

<b>PRÉAMBULE.....</b>	<b>3</b>
En 2022, Brusano c'est.....	4
Gouvernance.....	5
Gestion financière.....	6
<b>PARTIE 1 - STRATEGIE   Cap 2026 .....</b>	<b>8</b>
<b>PARTIE 2 - ACTIONS   4 objectifs stratégiques, des objectifs opérationnels et des actions.....</b>	<b>11</b>
2.1. Lisibilité du système .....	12
2.2. Coordination et multidisciplinarité.....	18
2.3. Accessibilité et Vulnérabilités.....	29
2.4. Approche quartier .....	31
<b>PARTIE 3 - RESEAUX   Complémentarité et synergie .....</b>	<b>34</b>
3.1. Projets pilotes.....	35
3.2. Groupes d'échanges et réseaux de partenaires.....	37
<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 .....	43
4.3. Le pilotage et l'organisation de Brusano soutiennent sa performance, dans l'efficacité et le plaisir..	44
4.4. La communication externe de Brusano permet aux acteurs d'avoir accès à sa raison d'être, son offre et ses messages.....	46
4.5. Brusano développe un processus qualité : démarche d'évaluation de ses actions et de son organisation.....	49

## GUIDE DE LECTURE

-  Description de l'action reprise dans le plan d'action 2022
-  Résultat : Action réalisée
-  Résultat : Action en cours de réalisation
-  Résultat : Action reportée ou annulée

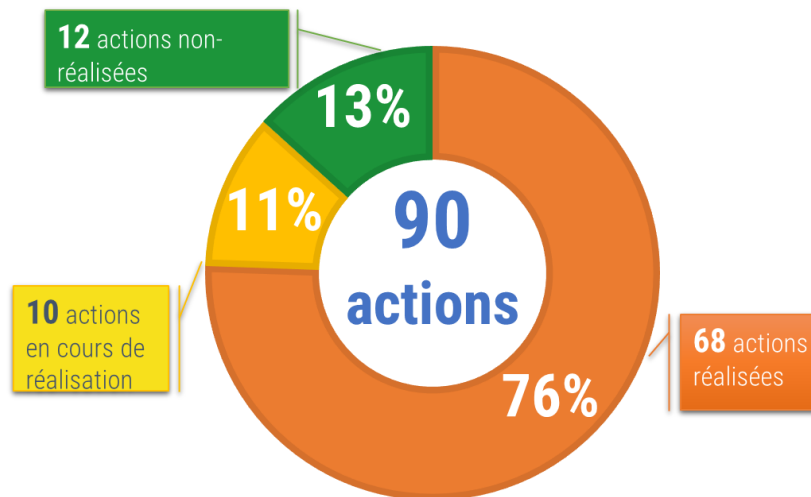


# PRÉAMBULE

## En 2022, Brusano c'est...



### Un plan d'action 2022 comptabilisant



### Une équipe

- ✓ De **22** personnes
- ✓ Comptabilisant une moyenne de **16** ETP



### Un helpdesk et un appui clinique

- ✓ **+1 100** contacts reçus via les canaux helpdesk (ligne psy et générale)
- ✓ Avec **840** suivis (dossiers ouverts, interventions en soutien psy dans les situations de fin de vie, P3, concertations multidisciplinaires)
- ✓ Ce qui représente **+300** séances/visites



### Des actions de communication

- ✓ **+1 000** abonnés qui suivent Brusano sur les réseaux sociaux
- ✓ **+13 000** visites de brusano.brussels
- ✓ **7400** destinataires des newsletters
- ✓ **31** campagnes mails
- ✓ Comptabilisant **134 000** envois délivrés






### Des rencontres d'échange et d'information


- ✓ **65** rencontres d'information
- ✓ Réunissant **+1 400** participants
- ✓ **74** rencontres axées sur la concertation et l'échange
- ✓ Réunissant **+700** participants

## Gouvernance

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](#) ,
- 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](#) ,
- par [l'Arrêté royal du 19 juin 1997 fixant les normes auxquelles une association en matière de soins palliatifs doit répondre pour être agréée](#)  et
- par un contrat de gestion qui lie l'asbl à la COCOM.

### Organes de gestion

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 31.12.2022) et les commissaires du gouvernement. L'Assemblée se veut pluraliste et multidisciplinaire. Les membres exercent leurs mandats gratuitement et **à titre personnel**.
- **Le Conseil d'Administration** est composé de 6 administrateurs (au 31.12.2022), qui exercent leurs mandats gratuitement et **à titre personnel**.

Les Membres et Administrateurs (au 31 décembre 2022)

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 réunit 2 comités : Financier et Ressources Humaines. Chacun d'eux réunit la direction (qui coordonne l'ensemble des travaux), 2 administrateurs et des membres de l'équipe. Leurs principales missions consistent à travailler en amont des séances du Conseil 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 réunions d'équipe. Dans l'organisation de la gouvernance participative, le comité Opération a été repensé pour devenir le Forum des membres (cf. infra).

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, avec 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 Lieven ZWAENEPOEL (représentant de la Ministre Elke van den Brandt).
- **Le Comité d'accompagnement** réunit, minimum 2 fois par an, Brusano avec les autorités politiques et administratives de tutelle, soit 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 du contrat de gestion.

- **Les rapports d'activité et financiers annuels**



### *Gouvernance participative*

- **Forum des membres** : Cet espace commun, qui se réunit 3 fois par an, est axé sur le partage de l'information, les états d'avancement et le plan d'action. Il permet également de suivre ensemble les nombreuses réformes en cours sur le territoire bruxellois. Il rassemble les acteurs (institutionnels ou individuels) qui partagent une même vision pour Bruxelles, celle d'une région qui soutient et promeut le bien-être grâce à une organisation sociale-santé intégrée. Les membres y contribuent en développant des activités qui font évoluer les pratiques, en s'impliquant dans des actions existantes ou encore en articulant les dispositifs entre eux. Au 31/12/2022, il comportait 73 membres.
- **Forum ouvert** : Cet espace intègre le processus de concertation stratégique équipe/terrain permettant une large concertation de l'ensemble des acteurs social/santé, sur un niveau opérationnel et sur un niveau stratégique. Il s'organise une fois par an et porte les pratiques prometteuses au service de l'organisation sociale-santé intégrée), en regard aux objectifs fixés dans le contrat de gestion de Brusano. L'ensemble des acteurs et professionnels des secteurs social et santé y sont invités.

## **Gestion financière**

### *Financement*

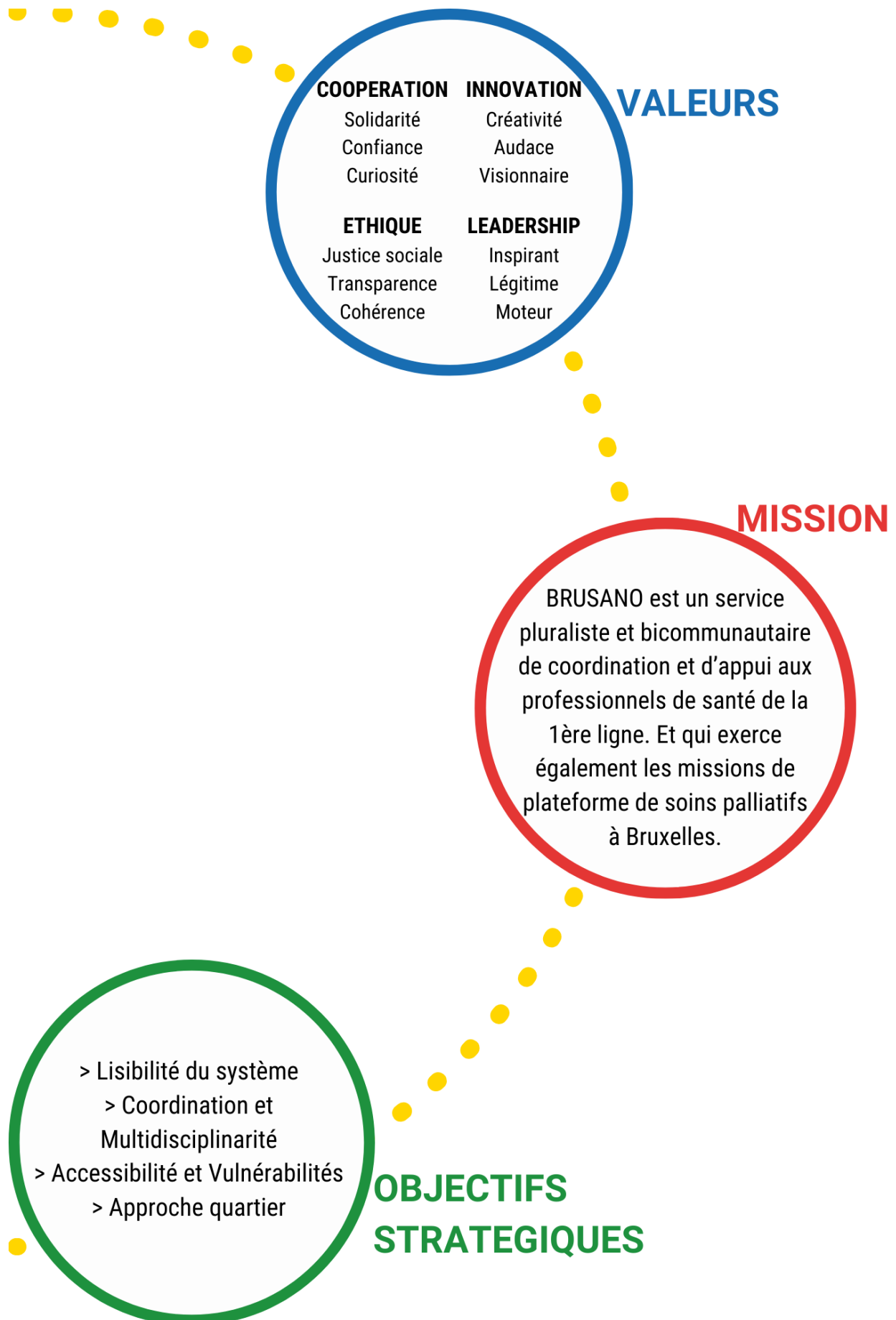
Le financement des missions de l'asbl se fait via des arrêtés de subsidiation ou des conventions avec le pouvoir subsidiant. Les subsides octroyés par la COCOM sont consultables sur [openbudgets.be.brussels](https://openbudgets.be.brussels).

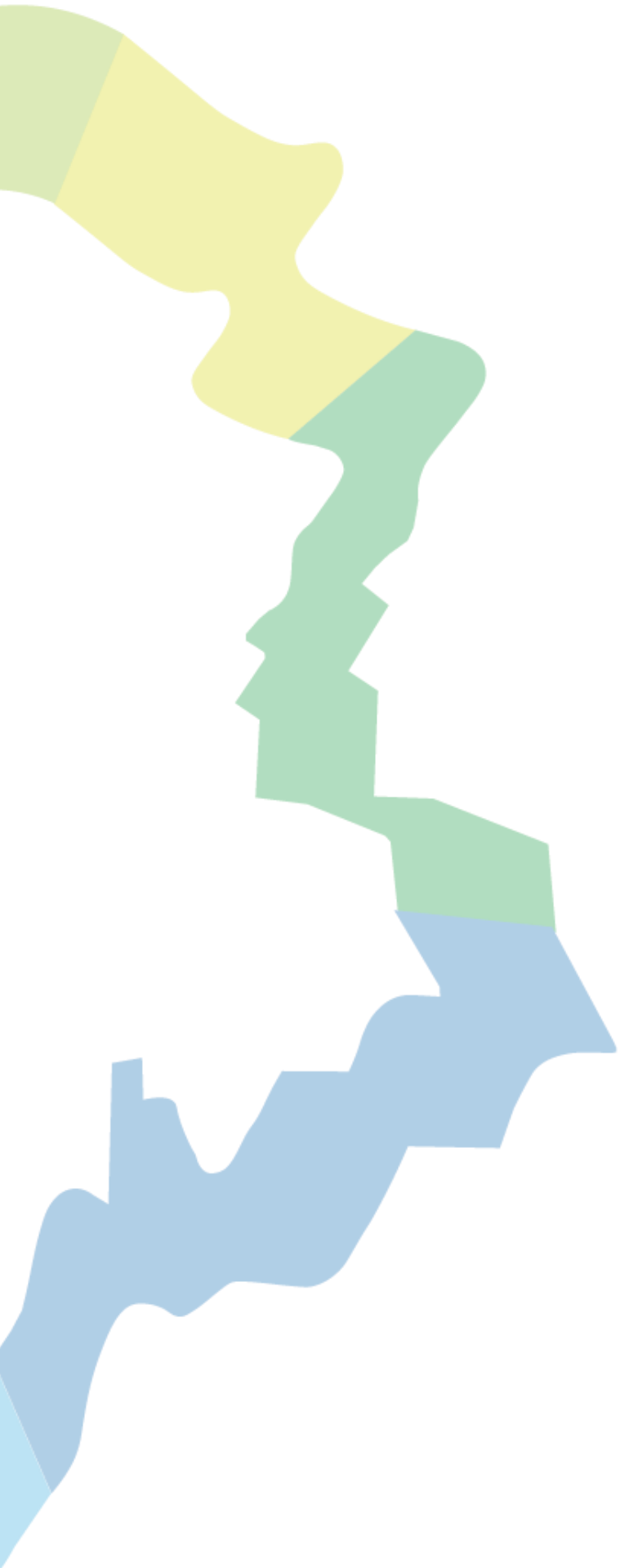
### *Contrôle financier*

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 sans réserve stipulant que les comptes annuels clos au 31 décembre 2022 reflètent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de l'association.

### *Utilisation des subsides*

En 2022, Brusano a consacré 68% des dépenses au frais de personnel. 12% ont été versé à des prestataires de terrain : paiements de prestations (P3, Case Management, Organismes de Concertations), indemnités pour la participation aux Communautés de pratique et 20% a des frais d'activité et de fonctionnement.







# **PARTIE 1 STRATEGIE**



Cap 2026





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

	<p>Réalisation des documents permettant un pilotage de l'activité cohérent et participatif</p>
	<p>&gt; <b>Diffusion, partage et appropriation des documents de pilotages 2022 par l'équipe</b>          Les documents de pilotage sont mis à disposition de l'équipe et font l'objet de retours réguliers.</p> <p>&gt; <b>Dashboard de suivi</b>          Le dashboard de suivi est utilisé par la direction afin de permettre un reporting et un ajustement en temps réel.</p> <p>&gt; <b>Planification mise au vert 2022 (forme et contenu)</b>          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 du prendre du temps en équipe pour regarder le travail accompli et se projeter à court et moyen terme.</p>



### 2. Participer à la rédaction d'un contrat de gestion 2022-2026

	<p>Conclusion d'un contrat de gestion réalisé à partir des objectifs stratégiques et opérationnels du plan stratégique</p>
	<p>&gt; <b>1 contrat de gestion pour Brusano</b>          &gt; <b>1 diffusion et appropriation par l'équipe</b>          Le contrat de gestion a été finalisé et conclu entre l'asbl et la COCOM. Celui-ci couvre la période du 1<sup>er</sup> janvier 2022 au 31 décembre 2026. Il a pour objet de fixer les règles et les conditions dans le cadre desquelles Brusano exerce les missions qui lui sont confiées et règle les obligations des deux organisations.</p>

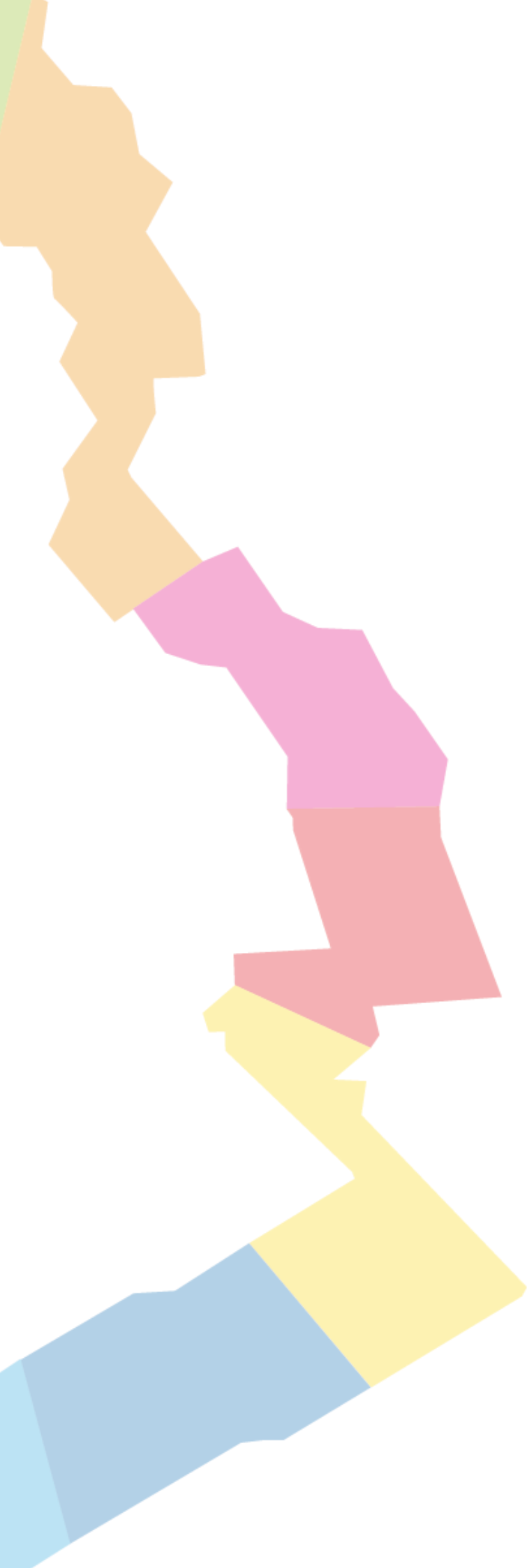
### 3. Développer une gouvernance assurant la participation effective de son public cible à la définition et l'évaluation de ses actions

	<p>Organiser une gouvernance soutenant le développement des soins intégrés</p>
	<p>&gt; <b>1 intégration de la gouvernance du projet BOOST dans Brusano</b>          Le travail d'analyse réalisé en 2021 par l'équipe de coordination, accompagné par une consultance externe (Mark Leys) a abouti à un travail de refonte du <i>comité Opération</i> pour devenir le futur <i>Forum des membres</i>. L'intégration des membres de l'<i>Assemblée plénière de Boost</i>, en plus des membres effectifs de l'Assemblée générale a constituée la première étape. Ainsi, au printemps 2022, les membres constituant l'<i>Assemblée Plénière de Boost</i> ont été invité à rejoindre le <i>Forum Ouvert</i> de Brusano dans le but de pouvoir consolider les réalisations et de poursuivre le développement des soins intégrés.</p> <p>&gt; <b>1 groupe de membres adhérents constituant le comité opérationnel de Brusano</b>          Le nouveau comité opérationnel a pris la forme du Forum des membres. Cet espace commun, qui se réunit 3 fois par an, est axé sur le partage de l'information, les états d'avancement et le plan d'action. Il permet également de suivre ensemble les nombreuses réformes en cours sur le territoire bruxellois (PSSI, santé mentale...). Il rassemble les acteurs (institutionnels ou individuels) qui partagent une même vision pour Bruxelles, celle d'une Région qui soutient et promeut le bien-être grâce à une organisation sociale-santé intégrée. Les membres y contribuent en développant des activités qui font évoluer les pratiques, en s'impliquant dans des actions existantes ou encore en articulant les dispositifs entre eux. Au 31 décembre 2022, le Forum des membres réunissait 73 membres.</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 1ère ligne au sujet de l'organisation de celle-ci</li> <li>&gt; Développement/renforcement des liens entre Brusano et les travailleurs de 1ère 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>
	<p><b>&gt; 1 séminaire sur les pratiques prometteuses</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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. Brusano poursuit 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) : les forums ouverts. Cette large concertation de l'ensemble des acteurs social/santé est organisée chaque année et porte sur             <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 1ère 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> </li> </ul> <p>Ainsi, l'année 2022 a été consacré à la préparation du Forum ouvert qui se tiendra en janvier 2023 et portera sur les pratiques prometteuses au service de l'organisation sociale-santé intégrée. L'ensemble des acteurs et professionnels des secteurs social et santé y sera invités.</p>





## **PARTIE 2**

# **ACTIONS**



4 objectifs  
stratégiques,  
des objectifs  
opérationnels et  
des actions

## 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

	<p>&gt; Identification et monitoring des thématiques prioritaires via les contacts avec les partenaires et travailleurs de terrain ainsi que via les demandes helpdesk. &gt; Mise à jour des fiches d'infos thématiques actuellement disponibles.</p>
	<p>&gt; 1 infofiche produite et publiée par thématique actuellement portée par Brusano Les InfoFiches ont été développées prioritairement pour les services de Brusano : fonctions cliniques, espace de concertation, méthodologie de rencontre &gt; 1 mise à jour de la note de définition et stratégie de développement des thématiques prioritaires : non réalisée &gt; 1 mise à jour annuelle par outil actuellement disponible (FOCUS, répertoire, InfoFiches) Les mises à jour sont réalisées en janvier. Cependant, elles peuvent être implémentées tout au long de l'année en fonction du caractère "urgent" des modifications demandées (coordonnées, changement de législation...) &gt; 1 nouveau Focus sur l'assurabilité + répertoire lié Ce livrable n'a pu être réalisé suite au départ du collègue en charge de sa réalisation. Il est postposé à l'année prochaine. &gt; 1 rapport sur l'analyse exploratoire des besoins de soutien pour les professionnels des MR/MRS dans le cadre des accompagnements de fin de vie : non réalisé</p>

#### 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; 1 note méthodologique de la mise en œuvre des sensibilisations et 1 méthode de reporting permettant de collectiviser (en équipe) les contenus des séances (informations, participants...) Une note méthodologique reprenant la définition du format, le public ou partenaire cible, les limites et des éléments qualitatifs a été réalisée et présentée à l'équipe en septembre 2022. Ce travail a également débouché sur une nouvelle appellation de ce format davantage en adéquation avec la définition de l'action a également été décidé : Brus'Info. En parallèle, un outil de gestion a été développé et implémenté sur l'intranet. Il permet d'enregistrer et de suivre les demandes de Brus'Info par l'ensemble de l'équipe. &gt; 40 séances (en ce compris les séances relatives aux soins palliatifs) + 7 séances de sensibilisation à la culture palliative dans les MR et MRS 31 séances réalisées, en ce compris les séances relatives aux soins palliatifs (8). <b>Les rencontres</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•  21.01  87 personnes             <ul style="list-style-type: none"> <li>•  Webinaire - Focus Live "Systèmes de prise en charge du diabète de type 2"</li> </ul> </li> <li>•  10 &amp; 24.02  27 personnes             <ul style="list-style-type: none"> <li>•  Nazareth MR/MRS : Soins palliatifs et fin de vie</li> </ul> </li> <li>•  10.02  30 personnes             <ul style="list-style-type: none"> <li>•  BHAK : Brusano, situations complexes et outils</li> </ul> </li> <li>•  11.02  5 personnes             <ul style="list-style-type: none"> <li>•  Epsilon : Brusano, situations complexes et outils</li> </ul> </li> <li>•  17.02  20 personnes</li> </ul>



-  Formation des RAQ (relais actions quartiers) : Brusano, situations complexes et outils
-  22.02  30 personnes
-  CPSI: Soins palliatifs et fin de vie
-  03.03  30 personnes
-  Webinaire - Brusano Lunch : comment pouvons-nous vous soutenir ?
-  18.03  88 personnes
-  Webinaire - Focus Live "maintien à domicile des personnes de 60 ans et plus (protocole 3)"
-  12.05  30 personnes
-  Séminaire 3<sup>ème</sup> assistantat MG : Brusano, situations complexes et outils
-  20.05  106 personnes
-  Webinaire - Focus Live "Soins palliatifs et fin de vie"
-  23 & 30.05  11 personnes
-  Clos de la Quiétude MR/MRS : "Soins palliatifs et fin de vie"
-  31.05 & 02.06  11 personnes
-  Clos Régina : "Soins palliatifs et fin de vie"
-  02 & 09.06  14 personnes
-  Monterey House et Kleinenberg MR/MRS : "Soins palliatifs et fin de vie"
-  03.06  20 personnes
-  Séminaire pratique accompagnée (MG en fin de formation)
-  09.06  26 personnes
-  Webinaire - Brusano Lunch : comment pouvons-nous vous soutenir ?
-  09.06  15 personnes
-  Dodécagroupe : Brusano et Diabète
-  10.06  60 personnes
-  Norwest : Brusano, situations complexes et outils
-  11.06  120 personnes
-  Modules de formation Santé Mentale : collaboration en réseau
-  07.09  8 personnes
-  Monterey House MR/MRS: "Soins palliatifs et fin de vie"
-  12.09  13 personnes
-  Plateforme SM en province du Luxembourg : Séance d'information organisateurs de concertations
-  16.09  146 personnes
-  Webinaire - Focus Live "Santé mentale : offre de soins de 1<sup>ère</sup> ligne"
-  21 & 28.09  11 personnes
-  Albert de la Tour MR/MRS : "Soins palliatifs et fin de vie"
-  28.09  10 personnes
-  GLEM MM Essegem : Brusano, situations complexes et outils
-  04.10  100 personnes
-  IPA UCL : Case managers et référents de proximité
-  13.10  18 personnes
-  Webinaire - Brusano Lunch : comment pouvons-nous vous soutenir ?
-  15 & 22.10  10 personnes
-  Aldante MR/MRS : "Soins palliatifs et fin de vie"
-  25.10  150 personnes
-  ComPAs : Protocole 3
-  17.11  60 personnes
-  Symposium GOC organisé par la FRB, VIVEL, Academie voor de Eerste Lijn et BeHive
-  18.11  81 personnes
-  Webinaire - Focus Live "maintien à domicile des personnes de 60 ans et plus (protocole 3)"
-  25.11  30 personnes
-  CPSI : Cours "Diabète de type 2 et maladies chroniques aux éducateurs en diabétologie : Collaboration hôpital-domicile"


	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 08.12 21 personnes</li> <li>• Colloque LBSM : atelier soins intégrés</li> </ul>
	<p><b>Quelques chiffres</b></p> <p>31 séances</p> <p>1 388 personnes touchées</p>

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




	Réalisation et diffusion de la revue thématique palliative.
	<p><b>&gt; 2 publications</b></p> <p>Les éditions de cette année portaient sur les thèmes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- "Au temps des soins palliatifs", petit clin d'œil aux 20 ans des 3 lois (droits du patient, soins palliatifs et euthanasie)</li> <li>- "Le prendre soin", en lien avec la journée de réflexion organisée le 25 novembre sur le même sujet. Les intervenants ont écrit dans la revue.</li> </ul>  <p>Un grand nombre de rédacteurs ont écrit dans la revue, venant de tous horizons : intervenants aux journées de réflexion, médecins, philosophes, volontaires, responsables des volontaires, infirmiers, psychologues, collègues de Brusano. 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 : <a href="https://brusano.brussels/kairos/">https://brusano.brussels/kairos/</a></p> <p>Il a également été décidé d'élargir l'offre médiatique de l'asbl en proposant deux revues à partir de 2023 : à la revue existante Kairos sur la fin de vie s'ajoutera une nouvelle revue sur l'organisation social-santé intégrée bruxelloise. Le début de cette nouvelle activité date de la rencontre du Forum des membres, tenue le 19 octobre 2022. Le travail de 2022 a consisté à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• définir et mettre en place un processus participatif de développement des deux revues</li> <li>• préparer et à diffuser un cahier des charges afin de désigner une agence de communication pour l'accompagnement méthodologique et la réalisation graphique de la nouvelle revue et l'alignement du Kairos.</li> </ul>
	<p><b>Quelques chiffres</b></p> <p>2000 envois papier</p> <p>6000 envois par mailing</p>

## 8. Organiser des journées de réflexion multidisciplinaire au Palliatif




	Organisation de journées de réflexion destinées à un public multidisciplinaire ayant pour objectif de le sensibiliser à la culture palliative et de diffuser les bonnes pratiques.
	<p><b>&gt; 2 journées de formation</b></p> <p><b>&gt; 100 participants/formation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 29 avril L'humour en soins palliatifs 60 participants</li> <li>• 25 novembre Le prendre soin 20 participants</li> </ul> <p>Le format des journées de réflexion a été modifié afin de les rendre plus dynamique notamment en y insérant des intermèdes entre les interventions ou des activités pendant les interventions : exercices pratiques de massage, hypnose, méditation, clowns, musique... Les rencontres réunissent un panel de participants avec des profils variés : professionnels de l'aide et du soin (infirmiers, psychologues, aides-soignants, médecins, ergothérapeutes, kinésithérapeutes, pharmaciens, diététiciens...), acteurs actifs dans la gestion de projet (coordinateurs...), des étudiants ainsi que des volontaires et des responsables des volontaires en soins palliatifs.</p>

	<p><b>Quelques chiffres</b> 80 participants</p>
---	---

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

	<p>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.</p>
	<p><b>&gt; 2 cycles de 4 jours</b> <b>&gt; 14 participants/journée</b> Les 2 cycles ont pu être réalisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hiver 2022 📅 7, 14, 21, 28 mars 👤 16 participants</li> <li>• Automne 2022 📅 26/09 &amp; 3, 10, 17/10 👤 9 participants (sur 12 inscrits)</li> </ul> <p>Les journées de formation se déroulent en présentiel au sein des locaux de l'asbl et s'organisent autour de présentations, photolangages, jeux de rôles, vignettes cliniques et échanges. Y sont notamment abordés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les soins palliatifs et à l'accompagnement (sous forme d'introduction)</li> <li>• des questions de valeurs, d'éthique, de déontologie et l'hydratation, l'alimentation en fin de vie</li> <li>• des douleurs, antidouleurs et d'euthanasie</li> <li>• du deuil et de la spiritualité</li> </ul>
	<p><b>Quelques chiffres</b> 25 aides-soignants formés 8 jours de formation</p>


### 10. Former des volontaires du secteur palliatif

	<p>&gt; Organisation et documentation du cycle de formation aux soins palliatifs à destination des volontaires qui ont préalablement participer aux entretiens dits "motivationnels". &gt; Réalisation d'entretiens motivationnels permettant d'aller à la rencontre des futurs volontaires au détour de leurs motivations, temps de vie, questionnements, ressources... et donne accès, après discussion en équipe, à l'inscription à la formation des volontaires</p>
	<p><b>&gt; 2 cycles de 8 journées réunissant entre 12 à 14 volontaires par formation</b> 2 cycles formations ont été organisés (hiver/printemps et automne) avec un total de 26 futurs volontaires formés. Le toucher en SP qui avait été supprimé de la formation à cause des restrictions Covid, a pu à nouveau être introduit dans la formation de septembre à décembre 2022. La formation est ouverte à toutes personnes souhaitant s'orienter vers du volontariat en soins palliatifs. Elle n'est pas destinée à des professionnels du social-santé.</p> <p><b>&gt; 24 entretiens motivationnels préalables</b> 32 entretiens motivationnels ont été menés pour les 2 cycles de 2022. Chaque entretien a été fait par 2 membres de l'équipe travaillant sur les actions palliatives avec obligatoirement 1 psychologue. L'objectif étant de comprendre les motivations de la personne, certains candidats qui ne correspondaient pas au profil recherché pour ce type de volontariat ont dû être refusés.</p>
	<p><b>Quelques chiffres</b> 32 entretiens motivationnels 26 volontaires formés 16 jours de formation</p>

### 11. Cadastrage des formations en soins palliatifs à destination des professionnels de la santé à Bruxelles




	<p>Cadastrage des formations en soins palliatifs à destination des professionnels de la santé à Bruxelles accessible via le site internet de BRUSANO et repris dans le Focus "Fin de vie".</p>
---	--



	<p>&gt; 1 analyse exploratoire formations en soins palliatifs à destination des professionnels de la santé à Bruxelles : contenu/thématiques abordées, heures de formation, public cible, interdisciplinarité</p> <p>L'analyse a été réalisée et démontre la variété et l'étendue des ressources. La question des limites du sujet et du format de diffusion doit être approfondie. Pour l'instant, le cadastrage répertorie les formations liées aux thématiques des soins palliatifs et de la fin de vie à Bruxelles et plus précisément : Projet de soins personnalisé et anticipé (PSPA), Soins palliatifs (base), Soins palliatifs enfants, Deuils, Douleurs, Accompagnement des familles Soins palliatifs (NL), Oncologie, Accompagnements complémentaires</p> <p>&gt; 1 cadastre à diffuser sur le site internet et en annexe du Focus "Fin de vie"</p> <p>La diffusion prévue n'a pas été réalisée et sera examinée en 2023.</p> <p>&gt; 1 analyse des besoins non couverts avec proposition de pistes d'action pour déployer une éventuelle offre de formation supplémentaire</p> <p>Le rapport a pu être rédigé sur base des différents entretiens avec les professionnels rencontrés lors de l'année 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.


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

	<p>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...)</p>
	<p>&gt; 1 mise à jour de la méthodologie "helpdesk" et 1 méthodologie d'échanges d'informations entre l'ensemble des répondants des différentes lignes d'accueil</p> <p>Deux nouvelles répondantes ont intégré l'équipe "helpdesk" ce qui a changé la dynamique et impliqué un travail d'intégration pour faire "équipe". La méthodologie continue à être expérimentée et devra être revue en fonction de cette nouvelle dynamique.</p> <p>&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</p> <p>Les premières balises ont été posées. Les supervisions ont permis de dégager et de travailler des éléments de notre posture d'écoute active à l'aide de la communication non violente.</p> <p>&gt; 1 outil de retranscription efficace et pratique</p> <p>L'évaluation de l'outil existant a été effectuée, en préparation de la nouvelle fiche d'appel qui sera effective en 2023.</p> <p>&gt; 500 dossiers suivis (téléphone et mails)</p> <p>En 2022, 442 demandes ont été traitées</p> <p>&gt; 4 supervisions des répondants (4X/an)</p> <p>Les supervisions réunissent l'équipe de répondants autour de l'expérience en leur offrant un espace d'échange et d'apprentissage ouvert et sécurisant.</p> <p>&gt; 10 rencontres "réseaux" pour actualiser les connaissances</p> <p>6 structures ont été rencontrées en présentiel (dans nos locaux ou ceux des partenaires du réseau) avec au minimum 1 répondant du helpdesk pour Brusano</p>
	<p><b>Quelques chiffres</b></p> <p>1045 appels reçus</p> <p>442 fiches ouvertes</p>




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

	<p>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...)</p>
---	---



	<p>&gt; 1 <b>cadastrage des dispositifs type helpdesk actifs à Bruxelles (sur base de critères prédéfinis)</b> Ce cadastrage s'est intégré dans les rencontres réseaux en lien avec l'action lié au helpdesk opérationnel (cf. supra)</p> <p>&gt; 4 <b>rencontres avec des acteurs faisant de l'orientation téléphonique</b> Ce cadastrage s'est intégré dans les rencontres réseaux en lien avec le helpdesk opérationnel. Une des pistes à exploiter est d'organiser des rencontres entre tous les répondants pour un échange de pratique</p> <p>&gt; 1 <b>groupe de travail avec les partenaires identifiés pour organiser la mutualisation des ressources et partager les bonnes pratiques</b> Le groupe de travail n'a pas été mis en œuvre par Brusano car la COCOM a lancé un groupe de travail équivalent. Brusano a assisté à 3 réunions en 2022.</p>
---	--

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



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

	<p>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...)</p>
	<p>&gt; 1 <b>outil papier et numérique "répertoire des répertoires"</b> Un outil est éprouvé à travers le helpdesk et cette thématique traverse d'autres actions. Cependant cette action a été suspendue car après analyse, il semble évident que Bruxelles-Social reste le seul acteur ayant cette mission, le rôle de Brusano devant se limiter à épauler Bruxelles-Social.</p>

### 15. 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

	<p>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).</p>
	<p>&gt; 1 <b>mise à jour des répertoires des 4 focus disponibles</b> Les répertoires spécifiques sont liés aux focus et sont développés dans ce cadre. La diffusion et les mises à jour sont coordonnées par l'équipe Communication.</p> <p>&gt; 1 <b>répertoire créé sur l'assurabilité</b> : reporté en 2023</p>

### 16. Recherche de ressources de psychologues liés à la thématique de la fin de vie







	<p>Recherche de ressources de psychologues pouvant intervenir auprès de personnes en fin de vie, afin de pouvoir orienter correctement toutes les demandes de soutien psychologique des situations non prises en charge par les équipes de 2<sup>ème</sup> ligne.</p>
	<p>&gt; 1 <b>répertoire de psychologues intervenant auprès de personnes en fin de vie, à domicile (en ce compris MR/MRS) ou en situation de deuil</b> Le répertoire a été réalisé et comporte 19 psychologues dont 9 en dehors de Bruxelles (communes limitrophes) et 11 sont des psychologues de 1<sup>ère</sup> ligne (financement INAMI). Cette action s'avère peu concluante notamment car</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il y a peu de retour des professionnels.</li> <li>- L'activité des psychologues est très fluctuante.</li> <li>- Enfin, sur le principe, la plupart des psychologues peuvent accompagner les personnes en fin de vie et leurs proches (processus de deuil). Les difficultés d'accès relèvent davantage des disponibilités, de la difficulté de se déplacer à domicile et du coût pour le bénéficiaire.</li> </ul>

## 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.

#### 17. Coordonner le projet Boost

	<p>Coordination du projet pilote BOOST dans la vision des soins intégrés.</p>
	<p>&gt; <b>Suivi des demandes et interventions de la CIA</b>          Brusano a participé aux interventions organisées par la CIA et a répondu aux sollicitations des autorités pour alimenter la réflexion qu'ils mènent dans le développement du plan interfédéral.</p> <p>&gt; <b>Réunions hebdomadaires opérationnelle (intégrées dans les « topos projets »)</b>          Les réunions hebdomadaires "topo projets" ont lieu chaque semaine en présence de l'équipe projet, l'équipe ressource et la direction (20 personnes).</p> <p>&gt; <b>1 rapport d'activité</b>          Le rapport d'activité spécifique de Boost pour l'année 2021 a été rédigé et introduit auprès des autorités fédéral en mars 2022. Il a par ailleurs été mis à disposition de tous sur le site internet de Brusano.</p> <p>&gt; <b>300 patients inclus</b>          Ce livrable n'a plus lieu d'être car la demande des autorités a évolué et les inclusions sont suspendues.</p> <p>De plus, 3 Assemblées Plénières ont été organisées avec un taux de participation élevé et stable :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- AP de janvier 2022  30 personnes</li> <li>- AP de mai 2022  23 personnes</li> <li>- L'Assemblée Plénière rejoint le Forum des membres de Brusano (septembre 2022)  28 personnes</li> </ul>
	<p><b>Quelques chiffres</b>          81 participants aux plénières</p>



### 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

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

	<p>Expérimentation de la fonction en ce compris l'expérience de la communauté de pratique (développement, limite...)</p>
	<p>&gt; <b>1 profil de réfèrent de proximité mis à jour</b>          Le profil s'est concrétisé à travers une Info-Fiche : document d'une page qui précise les contours de la fonction à partir des éléments de définition qui ont fait consensus au sein du groupe des modérateurs des communautés de pratique (atelier démarré en décembre</p>

	<p>2022 qui doit se poursuivre en 2023). Le dispositif de documentation - porté par la veilleuse - participe aussi à préciser les contours de la fonction du référent de proximité, à partir de l'observation qui est réalisée pendant chaque rencontre des communautés de pratique (CdP).</p> <p>&gt; 1 note de documentation sur la pratique de l'outil BabelBoost au travers des CdP et des retour des utilisateurs</p> <p>Il n'y a pas à proprement parler de note documentant la pratique du BabelBoost au travers des CdP.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dans la CdP accompagnée par Brusano, une séance dédiée au jeu de rôle au moyen du BabelBoost a eu lieu en décembre. Les retours qui ont pu être récoltés par ce biais seront utilisés dans la suite du cycle (qui court jusqu'en juin '23).</li> <li>- Chaque CdP découvre et s'approprié de manière plus ou moins approfondie l'outil du Babelboost.</li> <li>- De plus, au travers des collaborations auxquelles la Fondation Roi Baudouin nous invite régulièrement, le BabelBoost a été mis en avant à l'occasion de journées d'études ou lancement de projets. Sa diffusion dépasse largement celles des CdP et il serait sans doute opportun de planifier une 2<sup>ème</sup> évaluation de pratique auprès de tous ses utilisateurs.</li> </ul> <p>&gt; 200 BabelBoost diffusés</p> <p>270 BabelBoost ont été diffusés sur demande, en Belgique et en-dehors.</p> <p>&gt; 1 rapport d'analyse sur les possibilités d'amélioration du BabelBoost</p> <p>Lors de présentations ou d'échanges autour du BabelBoost il arrive que des suggestions soient formulées. Cependant, avec le temps, il devient clair que c'est une question de choix : le BabelBoost est ce qu'il est, il vient compléter la boîte à outils de chaque professionnel et peut être utilisé en fonction de la personne que l'on accompagne et en fonction de son affinité avec l'outil. En cas de réédition, il faudra adapter la notice qui accompagne l'outil pour qu'elle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- se détache du projet Boost qui n'existe plus en tant que tel,</li> <li>- et des notions liées aux "patients" au profit de celle de "personne que l'on accompagne".</li> </ul>
--	---

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

	<p>Modélisation et expérimentation de la concertation multidisciplinaire, spécifiquement bruxelloise, comme un outil du plan d'accompagnement, et de la fonction du modérateur comme facilitateur de cette concertation.</p>
	<p>&gt; 1 pool d'organiseurs de concertation en phase pilote (+ coaching, intervision des organisateurs de concertation)</p> <p>L'équipe réunit 7 organisateurs de concertation (OC) issus de différents horizons (infirmière en santé communautaire, ergothérapeute, assistant social, centre de coordination, éducatrice en diabétologie). Chaque OC a eu un référent interne pour le suivi des activités (Brusano) et un référent externe pour le coaching (Cap Care). Des interventions sont également organisées.</p> <p>&gt; 90 concertations (30 nouveaux patients + 2 concertations de suivi)</p> <p>14 personnes accompagnées dans le cadre du projet en 2022 (ne concerne que les demandes reçues, acceptées et adressées à un OC).</p> <p>&gt; 1 formation des organisateurs de concertation</p> <p>Les OC ont bénéficié d'une formation qui s'est déroulée en mai et juin. Celle-ci reprenant les modules initiaux qui ont été retravaillés afin de répondre à leurs besoins actuels, sur base de leurs expériences acquises depuis le début de leur engagement au sein du projet.</p> <p>En fin d'année, plusieurs constats relatifs aux tâches de l'OC, au public cible, au positionnement de la concertation dans l'offre existante, à l'articulation avec le Case Manager... ont amené au besoin d'effectuer une révision en profondeur du dispositif, au printemps 2023. Ce nouveau modèle devrait être plus à même à répondre aux besoins et mieux trouver sa place dans le paysage.</p>



#### Quelques chiffres

7 organisateurs de concertation  
14 dossiers

## 20. Expérimenter le soutien à domicile pour les personnes de 60 ans et + prévu dans le cadre du Protocole 3



Coordination du projet protocole 3 en vue de développer un modèle qui correspond aux besoins et aux ressources de la population bruxelloise.



### >1 équipe de prestataires active et efficace, couvrant l'ensemble du territoire bruxellois pour les prestations d'ergothérapie

Une équipe de 4 case managers, 4 psychologues et 8 ergothérapeutes a été constituée. Les case managers ont eu peu de prise en charge suite à un manque de disponibilité et à une perception difficile du modèle de cette fonction. Les ergothérapeutes ont trouvé dans le P3 une opportunité de mettre en avant leur profession sans frein financier pour les bénéficiaires, contrairement à ce que leur nomenclature actuelle permet.

### > 5 réunions/an avec tous les prestataires

4 réunions ont été organisées en 2022 (07/02, 26/04, 20/06 et 13/09). La participation est libre, selon la volonté de chaque prestataire. Les ergothérapeutes marquent une présence majoritaire, présence plus ponctuelle au niveau des case managers, les psychologues sont sous-représentés. Les rencontres sont organisées en alternance en présentiel et en visio afin de toucher un plus grand nombre de prestataires. Les rencontres s'articulent autour de présentation ou transmission d'informations concernant le projet en fonction de l'actualité du P3.

### > 1 exit strategy avant la fin du projet prévu en décembre 2022


Non réalisé vu la reconduction du projet Protocole 3 de janvier 2023 à décembre 2024 dans le cadre du Plan Interfédéral pour des Soins Intégrés.

### Quelques difficultés à souligner freinant l'adhésion au dispositif :



- Bel RAI : son utilisation reste inadaptée pour les professionnels (lourdeur du questionnaire, questions ressenties comme intrusives par les bénéficiaires)
- La collaboration entre prestataires est marquée par le peu de communication entre les prestataires de disciplines différentes. L'absence de dossier patient partagé renforce cette difficulté.
- La participation aux moments de rencontre reste peu importante pour certains prestataires par manque de temps et/ou de rémunération.
- Il y a un risque de créer un sentiment de concurrence - entre certains prestataires (surtout ergo) car peu de remboursement via leur nomenclature. Le P3 est donc un apport financier conséquent qui pourrait mener à des comportements d'exclusivité.
- Il n'y pas de couverture complète (case managers et psychologues) du territoire bruxellois, ce qui complexifie le développement d'un réseau local.
- Concernant le case management, la description succincte reprise dans la convention est trop large. De plus, il n'y a pas de formation spécifique organisée par l'INAMI et ni de coaching prévu. Enfin, il est difficile de se positionner par rapport aux coordinations de soins.
- Au niveau de la facturation, celle-ci reste laborieuse suite à la transmission nécessaire aux mutuelles pour obtenir le remboursement. De plus, le délai de paiement des prestataires est long (jusqu'à 3 mois).

### Prestations (pour l'année 2022 : UF = unités de facturation = 30 min de prestation)



- Nombre de bénéficiaires en 2022 : 333 UF
- Nombre de modules initiaux en 2022 : 197 UF
- Nombre total de séances à domicile en 2022 : 5594 UF
  - Par prestataire > ergo : 4185 UF / psy : 1354 UF / CM : 55 UF
- Nombre total de séances support en 2022 : 1092 UF
  - Par prestataire > ergo : 685 UF / psy : 214 UF / CM : 193 UF

	<p>On remarque que le quota de 60% de séance au domicile contre 40% de séances support indiqué dans la convention P3 est globalement respecté pour les ergothérapeutes et les psychologues, contrairement aux case managers.</p> <p><b>Carnet de liaison</b></p> <p>Pour pallier l'absence de dossier partagé, l'équipe a créé un carnet de liaison pour améliorer la communication entre prestataires, bénéficiaire, aidant proche, qui est laissé au domicile des bénéficiaires. Chaque prestataire y est répertorié et peut laisser une note suite à son passage. 70 exemplaires ont été utilisés en 2022.</p>
	<p><b>Quelques chiffres</b></p> <p>1 équipe de 16 prestataires (4 case managers, 4 psychologues, 8 ergothérapeutes)</p> <p>70 carnets de liaison diffusés</p> <p>333 bénéficiaires</p>


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

	<p>Développement d'un modèle de case management qui corresponde aux besoins et aux ressources de la population bruxelloise.</p>
	<p><b>&gt; 1 rapport de clôture avec les conclusions du groupe modélisation mené en 2020/21 et 1 proposition d'un projet pilote se basant sur le rapport de clôture</b></p> <p>Un modèle de case manager a été élaboré sur base du groupe de réflexion mené en 2021 : adaptation d'un modèle de financement à l'acte et au forfait, essentiellement calqué sur le financement des prestations du Protocole 3.</p> <p><b>&gt; 1 mise en œuvre des premières étapes du projet pilote (dont 1 pool de case manager constitué avec une proposition de fonctionnement)</b></p> <p>Un pool de 5 case managers de professions différentes (psychologue, ergothérapeute, infirmière, coordinatrice d'aide et de soins, assistante sociale) a été constitué en octobre 2022, sur base d'un recrutement structuré. Ils ont pu bénéficier d'un module de formation sur les thématiques en lien avec la posture, la gestion d'une demande, l'utilisation d'outils (carte réseau, plan d'accompagnement), la présentation du modèle de case management et des documents administratifs. Un coaching pour chaque prestataire est également organisé.</p>



## 22. Expérimenter la fonction de soutien psychologique de 3<sup>ème</sup> ligne pour les situations de fin de vie

	<p>Accompagnement psychologique de patients, de leurs proches ou des intervenants (individuel ou groupe de parole) en difficulté dans leurs prises en charge de fin de vie</p>
	<p>Le soutien psychologique de 3<sup>ème</sup> ligne s'est articulé autour de 3 axes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les prises en charges psychologiques de patients et de leurs proches,</li> <li>- la ligne de permanence helpdesk "accueil psy" pour permettre aux équipes mobiles de 2<sup>ème</sup> ligne de soins palliatifs à domicile d'entrer directement en contact avec les psychologues qui font des prises en charge de patient,</li> <li>- le soutien de professionnels de la santé dans des maisons de repos et de soins par l'organisation de groupe de parole.</li> </ul> <p><b>&gt; 90 suivis en articulation avec les équipes de 2<sup>ème</sup> ligne</b></p> <p>Au total 4 psychologues palliatifs (ETP partiel) ont accompagné 51 personnes qui leur ont été orientées par les équipes mobile de 2<sup>ème</sup> ligne, avec un total de 265 séances/visites. Aucune prise en charge entrant dans notre cadre de travail n'a été refusée.</p> <p><b>&gt;150 appels dans le cadre de la permanence "accueil psy" en complémentarité avec les équipes de 2<sup>ème</sup> ligne</b></p> <p>Cette ligne utilisée exclusivement par les équipes mobiles de 2<sup>ème</sup> ligne pour la passation de nouvelles demandes de prises en charge de patients ou de leurs proches a reçu 67 appels dont 30 appels non répondus directement (45%) et 37 appels répondus directement (55%). Les appels manqués (suite à l'indisponibilité des psychologues) font l'objet d'un rappel dans la journée et même pour plus de 80% d'entre eux dans l'heure qui suit.</p>





	<p><b>Groupes de paroles</b>          3 groupes de paroles et de soutien ont été réalisés dans des maisons de repos et de soins suite à l'euthanasie d'un résident. Ces groupes ont eu lieu dans la maison de repos concernée. Le nombre total de participants est de 33 participants au total :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 groupes en juin : 10 et 8 participants</li> <li>- 1 groupe en décembre : 15 participants</li> </ul>
	<p><b>Quelques chiffres</b>          67 appels sur la ligne accueil psy          51 personnes accompagnées          265 consultations          33 participants aux groupes de parole</p>

### 23. Expérimenter la révision et la réconciliation médicamenteuse autour de situations complexes



	<p>Renforcement de l'attention portée à la réconciliation et à la révision médicamenteuse pour tout patient ayant un changement dans sa médication provoqué par un passage en hôpital ou en maison de repos (réconciliation) ou lors de moments critiques dans son parcours de soins ambulatoire (révision)</p>
	<p>&gt; <b>réconciliation : 2 accords avec des hôpitaux</b>          &gt; <b>révision : 2 événements de lancement (1 sur chaque zone pilote)</b>          &gt; <b>30 patients inclus</b>          &gt; <b>1 plan de communication spécifique et partager en partenariat avec la FAMGB, l'UPB, BHAK et OPHACO</b>          &gt; <b>1 phase test (premières concertations test - suivi rapproché et affinement).</b></p> <p>L'action a été annulée au vu de l'actualité et du constat de plusieurs difficultés/limites :</p> <p>&gt;Au niveau de la <b>révision médicamenteuse</b>, un financement fédéral de médication review a été porté à Bruxelles par l'UPB. Ce projet, inspiré des projets intégréo, était similaire à cette action. L'idée étant d'apporter une réponse à un besoin existant, la question de continuer à faire ce projet du côté de Brusano en plus de celui de l'UPB s'est posée. La décision s'est orientée sur le fait d'appuyer le projet porté à l'UPB pour le rendre visible aux prestataires autres que pharmaciens</p> <p>&gt;Au niveau de la <b>conciliation médicamenteuse</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La conciliation relève d'un processus technique qui diffère selon les hôpitaux. Les moyens par hôpitaux ne sont pas les mêmes (ex : présence ou non d'un pharmacien clinicien). Il est donc difficile de penser un projet sans être trop précis dans les procédures (au risque de ne pas être reproductible selon les hôpitaux) ni trop large dans le cadre (au risque du développement d'un hospitalocentrisme et d'un oubli des besoins des acteurs de 1<sup>ère</sup> ligne)</li> <li>- La communication entre les prestataires de l'hôpital et ceux de la 1<sup>ère</sup> ligne reste un frein connu lié à l'absence d'un dossier partagé. La version papier qui est remise au bénéficiaire (avec risque d'oubli et/ou de perte) reste la plus utilisée. Le contenu de ces documents varient fortement selon les hôpitaux : nécessité de développer des outils numériques utilisables par tous les prestataires.</li> </ul>


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

	<p>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</p>
	<p>&gt; <b>1 stratégie de clôture de l'action (arrêt de la convention / passation à autre acteur)</b></p> <p>L'action a été arrêtée : l'évolution de la situation sanitaire ne nécessite plus la mise en place d'un tel dispositif, qui n'est par conséquent plus demandé.</p>





## 25. Stimuler la réalisation de communautés de pratique par les acteurs de terrain


	<p>Accompagnement et mise en œuvre de communautés de pratique pour les nouvelles fonctions de soutien aux patients, selon un cadre méthodologique et un soutien financier proposé par Brusano</p>																
	<p>&gt; 1 modélisation du dispositif (critères de définition, éléments méthodologiques, conditions d'accès...)</p> <p>Construit sur l'expérience de ces dernières années et prenant en compte le rapport de la consultante externe finalisé en mars 2022, le dispositif de la CdP a été décrit dans une info-fiche. La modélisation intègre aussi quelques nouvelles idées à expérimenter qui viennent répondre à des réflexions en cours :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Internalisation de la fonction de documenter le processus en vue d'affiner le dispositif et son fonctionnement : attribution du rôle du veilleur au sein de l'équipe "appui scientifique" ;</li> <li>- Concrétisation de la volonté de voir les représentants d'usagers comme partenaires à part entière au sein des CdP ;</li> <li>- Défraiement de 2 modérateurs par CdP (au lieu d'un) pour assurer un accompagnement de qualité et dans de bonnes conditions de ces espaces.</li> </ul> <p>Une ébauche de guide méthodologique a été réalisée dans la mesure où un canevas pour documenter les pratiques a été validé par les modérateurs.</p> <p>&gt; 5 Communautés de pratique de Référénts de proximité et 3 communautés de pratique sur d'autres fonctions (RH, modérateurs de CMD, CM...)</p> <p>Au total = 62 personnes se sont réunies au sein de 4 communautés de pratique de RP :</p> <table border="1" data-bbox="336 958 1385 1285"> <tr> <td><b>Centre</b></td> <td>3<sup>ème</sup> cycle 8 réunions</td> <td>2 modératrices + 16 référents de proximité (RP) + 1 représentant des usagers + 1 veilleuse de Brusano</td> <td>12 conventions</td> </tr> <tr> <td><b>Les boussoles</b></td> <td>2<sup>ème</sup> cycle 9 réunions</td> <td>2 modératrices + 13 RP + 1 professionnelle à la retraite dans la posture du RP 'volontaire' + 1 veilleuse de Brusano</td> <td>8 conventions</td> </tr> <tr> <td><b>Rezone</b></td> <td>2<sup>ème</sup> cycle 10 réunions</td> <td>2 modérateurs + 12 RP + 1 veilleuse de Brusano</td> <td>12 conventions</td> </tr> <tr> <td><b>Bruxelles-Est</b></td> <td>1<sup>ère</sup> cycle 3 réunions</td> <td>2 modératrices + 8 RP + 1 veilleuse de Brusano</td> <td>6 conventions</td> </tr> </table> <p>Il y a eu plusieurs tentatives pour constituer une 5<sup>ème</sup> CDP dans la zone ouest de Bruxelles qui n'ont pas abouti pour diverses raisons. Les personnes approchées ont décliné la proposition (manque de temps, pas de volonté de transformer un groupe existant en CDP de RP). De plus, la zone ouest semble dense en nombre d'espaces de travail/concertation social santé. Il a donc été décidé de ne plus chercher à constituer ce groupe, pour éviter de perturber la dynamique au sein de groupe des modérateurs par l'arrivée tardive d'un nouveau binôme. Concernant les autres fonctions (RH, OCCM et OC), aucune communauté de pratique n'a été lancée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour les RH : Parmi les pistes de travail concernant la fonction du RH, il y avait l'idée de réunir des profils de ce type existants au sein des Hôpitaux bruxellois au sien d'une CdP ; mais après réflexion cette piste a été abandonnée.</li> <li>- Pour les CM et OC : L'idée de soutenir la mise en place de CDP pour ces fonctions cliniques a été abandonnée en cours d'année. Il a été décidé à la place de privilégier les interventions destinées aux CM d'une part et OC d'autre part (2 groupes distincts), exerçant ces fonctions dans le cadre des projets innovants de Brusano.</li> </ul> <p>&gt; 1 pool de modérateurs</p> <p>Le pool des modérateurs des CDP est constitué de 8 modérateurs aux profils très variés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CDP "Centre" : 2 modératrices responsables de projets à Brusano</li> <li>- CDP "Les boussoles" : 2 modératrices indépendantes, l'une est coach et formatrice et l'autre est anthropologue, et toutes deux sont infirmières à la base.</li> <li>- CDP "Rezone": 1 modératrice chargée de projet de Rezone et 1 modérateur coordinateur de Rezone.</li> </ul>	<b>Centre</b>	3 <sup>ème</sup> cycle 8 réunions	2 modératrices + 16 référents de proximité (RP) + 1 représentant des usagers + 1 veilleuse de Brusano	12 conventions	<b>Les boussoles</b>	2 <sup>ème</sup> cycle 9 réunions	2 modératrices + 13 RP + 1 professionnelle à la retraite dans la posture du RP 'volontaire' + 1 veilleuse de Brusano	8 conventions	<b>Rezone</b>	2 <sup>ème</sup> cycle 10 réunions	2 modérateurs + 12 RP + 1 veilleuse de Brusano	12 conventions	<b>Bruxelles-Est</b>	1 <sup>ère</sup> cycle 3 réunions	2 modératrices + 8 RP + 1 veilleuse de Brusano	6 conventions
<b>Centre</b>	3 <sup>ème</sup> cycle 8 réunions	2 modératrices + 16 référents de proximité (RP) + 1 représentant des usagers + 1 veilleuse de Brusano	12 conventions														
<b>Les boussoles</b>	2 <sup>ème</sup> cycle 9 réunions	2 modératrices + 13 RP + 1 professionnelle à la retraite dans la posture du RP 'volontaire' + 1 veilleuse de Brusano	8 conventions														
<b>Rezone</b>	2 <sup>ème</sup> cycle 10 réunions	2 modérateurs + 12 RP + 1 veilleuse de Brusano	12 conventions														
<b>Bruxelles-Est</b>	1 <sup>ère</sup> cycle 3 réunions	2 modératrices + 8 RP + 1 veilleuse de Brusano	6 conventions														

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CDP "Bruxelles-Est": 1 modératrice responsable de projets au Centre bruxellois de Promotion de la santé et 1 modératrice coordinatrice de l'antenne de santé mentale Bruxelles-Est.</li> </ul> <p>Il s'est rencontré lors de réunions régulières (9 rencontres de 3h, en présentiel) avec pour objectif de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rassembler les expériences menées dans les différentes CdP en développant un guide méthodologique des CDP de RP</li> <li>- Partager les outils utiles pour soutenir la fonction de RP, pour qu'ils puissent être diffusés aux autres CDP par le biais des modérateurs</li> <li>- Clarifier les contours de la fonction de RP</li> <li>- Soutenir le processus de documentation des CDP et de la réunion des modérateurs, en accueillant la veilleuse lors des toutes les réunions. Les modérateurs ont par ailleurs participé à construire le dispositif de documentation, avant son démarrage (septembre) puis ont été consultés pendant tout le reste de l'année.</li> </ul> <p>&gt; 1 pool de veilleurs (fonction d'analyse et rapportage)</p> <p>Au vu de la décision de ne pas déployer le dispositif des communautés de pratique pour d'autres fonctions (CM, OdC), une veilleuse avec un profil de chercheur a été engagée pour documenter et capitaliser les échanges issus des pratiques des référents de proximité, les méthodologies mobilisées et les outils présentés ainsi que les thématiques émergentes au sein des CdP. La veilleuse a participé depuis son arrivée en septembre 2022 à 15 communautés de pratique et à 4 rencontres de modérateurs.</p> <p>&gt; 1 groupe de travail regroupant les modérateurs des CdP</p> <p>Ce livrable concernait l'idée initiale mais abandonnée en cours d'année d'organiser des CdP sur différentes fonctions d'accompagnement et le fait de réunir les modérateurs de ces différents types de CdP.</p> <p>&gt; 1 stratégie de pérennisation et d'extension</p> <p>Actuellement, afin de permettre aux acteurs de terrain de travailler dans de bonnes conditions, Brusano assure aux partenaires une poursuite des cycles pour sept 2023 - juin 2024. Au niveau organisationnel, les différents rôles que Brusano a à jouer ont été clarifiés et le travail a été réorganisé en conséquence à partir de 2023. Sur le fond, le Forum ouvert (janvier 2023) a fait émerger l'idée de bien déployer les CdP en articulation avec toute une série d'autres espace de travail.</p> <p>&gt; 1 analyse transversale des fonctions RP/OCCM/CM</p> <p>Ce travail de comparaison entre les fonctions cliniques et les espaces de concertation est réalisé tout au long de l'année. Il a permis à l'équipe qui a permis à l'équipe de s'approprier les fonctions.</p>
	<p><b>Quelques chiffres</b></p> <p>4 communautés de pratiques + 1 CdP des modérateurs  70 participants  29 rencontres  8 modérateurs</p>



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

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



	<p>Organisation de groupes d'échange et de réflexion entre les différents acteurs concernés par la fin de vie et le palliatif (infirmier.es, psychologues, référents culture palliative, responsables des volontaires, volontaires, assistants sociaux...) dont les principaux sont les MR/MRS, USP, EMSP...</p>
	<p>&gt; 8 groupes d'échange (dont 2 nouveaux groupes : volontaires et assistants sociaux)  &gt; 2 rencontres annuelles minimum par groupe  &gt; 120 participants au total</p>

	<p><b>Groupes de travail avec les responsables de la culture palliative en MRS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- GT ROSP SUD-EST-OUEST 📅 mars 👤 11 participants 🗨️ le déni</li> <li>- GT ROSP Nord 📅 mars 👤 9 participants 🗨️ le déni</li> <li>- GT ROSP New 📅 mars 👤 14 participants 🗨️ les proches des patients en soins palliatifs</li> <li>- GT ROSP New 📅 septembre 👤 11 participants 🗨️ la multidisciplinarité</li> <li>- GT ROSP Nord 📅 septembre 👤 9 participants 🗨️ l'accompagnement des familles en souffrance</li> <li>- GT ROSP SUD-EST-OUEST 📅 septembre 👤 11 participants 🗨️ l'accompagnement des familles en souffrance</li> </ul> <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 des responsables des volontaires en soins palliatifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 📅 Mars 👤 6 participants</li> <li>- 📅 Novembre 👤 4 participants</li> </ul> <p>📌 Moment de rencontre et de partage utile pour chacun dans sa pratique en tant que responsable de volontaires mais également pour la formation des volontaires afin d'adapter cette formation en fonction des besoins du terrain.</p> <p><b>Groupe de travail pour les nouveaux volontaires en soins palliatifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 📅 Février 👤 8 participants</li> <li>- 📅 Décembre 👤 9 participants</li> </ul> <p>📌 Chaque groupe correspond toujours à un groupe de formation précis. Il n'y a pas de mélange entre participants de groupes de formations différentes. Les objectifs sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'avoir un moment de partage de leur expérience en tant que volontaire,</li> <li>- de répondre à leurs éventuelles questions et</li> <li>- pour le formateur de la formation des volontaires d'affiner sa formation en fonction des retours pratiques des volontaires.</li> </ul> <p><b>Groupe de travail : fonction de psychologues en MR/MRS</b></p> <p>Brusano a pris la décision de ne plus organiser ce groupe et soutient plutôt son organisation au sein des institutions.</p> <p><b>Groupe d'échange pour les assistants sociaux travaillant dans des structures concernées par les soins palliatifs</b></p> <p>Ce groupe n'a pas pu être mis en place mais plusieurs réunions ont eu lieu avec notre partenaire.</p> <p><b>Groupe d'échange pour les infirmiers spécialisés en soins palliatifs (2<sup>ème</sup> ligne, USP, EMSP)</b></p> <p>Ce groupe n'avait pu être poursuivi, faute d'infirmier dans l'équipe palliative. Une tentative avec un intervenant externe a été organisée en proposant une thématique en lien avec les soins palliatifs mais en décalant l'axe sur une pratique complémentaire aux soins techniques infirmiers (avril 2022). Au vu de l'évolution du plan d'action de Brusano, le 2<sup>ème</sup> GT prévu a été annulé.</p> <p>&gt; 1 révision du fonctionnement du groupe des psychologues cliniciens : non réalisée</p>
	<p><b>Quelques chiffres</b></p> <p>11 séances</p> <p>97 personnes touchées</p>



## 27. Expérimenter la fonction de référent hospitalier et préciser son cadre de travail

	<p>Expérimentation de la fonction dans le cadre de BOOST et suivi des conditions favorables à son implémentation</p>
	<p>Il n'y a pas d'avancée significative du projet. En effet, il reste difficile d'implémenter la fonction référent hospitalier au niveau des hôpitaux sur base du modèle BOOST. Lors de la modélisation, un accord avec les hôpitaux partenaires était de dégager 1ETP pour cette fonction. Dans le contexte de pénurie de personnel, un des hôpitaux partenaires a priorisé d'autres domaines et n'a donc pas dégagé cet ETP pour la fonction.</p> <p>&gt; 1 description de fonction RH intermédiaire</p> <p>Il reste compliqué de trouver un juste milieu dans le détail de la description de cette fonction pour qu'elle soit adaptable à tous types d'hôpitaux, quel que soit leur statut (public ou privé) et leur public. L'appropriation de cette fonction par les hôpitaux a eu pour conséquence d'établir une fonction RH très micro-centrée autour du patient. D'autre part, il y a eu une pression des autorités pour faire un maximum d'inclusions dans le cadre du projet, ce qui a aussi poussé les hôpitaux à se centrer sur la dimension micro de celle-ci. Pour cette nouvelle description de fonction, une tendance a s'éloigner de la vision très micro-centrée a été décidée afin de donner au RH une vision plus globale de l'hôpital et de ses collaborations/liens au sein de l'hôpital ainsi que d'établir des collaborations et coordinations avec les acteurs de la première ligne.</p> <p>&gt; Identification des RH dans 4 hôpitaux</p> <p>La clinique St-Jean avait identifié une assistante sociale comme RH. L'hôpital a d'une part connu un grand bouleversement au niveau son organisation interne (changement de direction, modification de l'organigramme) et d'autre part l'assistante sociale a eu des difficultés à différencier son rôle de la fonction RH sur base du modèle BOOST. Peu de liberté d'action de l'AS, abandon en cours de projet. L'hôpital St Pierre a identifié une personne comme RH au sein d'un pôle stratégie et projets. Meilleure liberté d'action et adaptation de la fonction. Pas d'aboutissement pour d'autres partenariats.</p> <p>&gt; 1 stratégie pour stimuler les échanges entre ces RH et les acteurs de la 1<sup>ère</sup> ligne : non réalisée</p> <p>&gt; 1 description de fonction du RH actualisée : non réalisée</p>

## 28. Expérimenter les 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; 1 guide méthodologique actualisé</p> <p>Ce livrable n'est pas encore réalisé. Du fait qu'un seul diapason a eu lieu en 2022 (cf. livrable 3) et que le 2<sup>ème</sup> a été pendant longtemps en gestation, nous avons postposé la révision de la méthodologie à l'issue du 2<sup>ème</sup> diapason. Ce livrable sera repris en 2023.</p> <p>&gt; 1 note de stratégie pour l'appropriation du dispositif par les partenaires : idem</p> <p>&gt; 2 cycles de Diapason modérés par des partenaires</p> <p>1 seul cycle a eu lieu. Il a été organisé et modéré par l'IRSS/UCL et portait sur "la collaboration entre les acteurs-clé et leur prise en charge dans l'accompagnement des personnes MICI (Maladies Inflammatoires Chroniques de l'Intestin), plus particulièrement la Maladie de Crohn, avec un focus sur la désescalade thérapeutique". Brusano a accompagné les modérateurs tout au long du processus, de la constitution du groupe à la finalisation des fiches techniques. Le retour public et le rapport en anglais se trouvent sur le site de Brusano.</p> <p>&gt; 1 méthodologie de suivi des diapasons réalisés par des partenaires (évaluation, partage d'expérience, ajustements, partage et diffusion des contenus ...)</p> <p>Etant donné qu'un seul Diapason a eu lieu, la mise en commun d'au moins deux expériences n'a pas pu se faire. Néanmoins l'expérience qui a été menée servira de base pour le travail en 2023 de révision de la méthodologie complété par une stratégie d'appropriation par les partenaires et une méthodologie de suivi pour Brusano.</p>

## 29. 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>Cette action, conjointement menée avec Huis voor Gezondheid et Pharmacy.brussels, 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. La FAMGB et le BHAK sont venus renforcer les liens avec les médecins généralistes.</p> <p>📄 A découvrir ici <a href="http://www.cmp-mfo.brussels">www.cmp-mfo.brussels</a></p> <p>&gt; 1 actualisation des kits existants</p> <p>La mise à jour n'a pas été réalisée en 2022 par manque de personnes disponibles et compétentes au sein du groupe de pilotage ; elle est post posée en 2023.</p> <p>&gt; 2 nouveaux kits thématiques Soins transmuraux et BPCO à faire valider par l'INAMI</p> <p>Les 2 kits ont été introduits à l'INAMI. BPCO est validé ; Soins transmuraux doit encore fait l'objet de quelques ajustements et devrait être validé début 2023.</p> <p>&gt; 1 séminaire transversal : Non réalisé</p> <p>&gt; 1 formation «train the trainer» pour renforcer l'équipe des modérateurs : Non réalisé</p> <p>&gt; 1 campagne de communication y compris vers les étudiants</p> <p>La stratégie a été développée mais n'a été que partiellement menée</p> <p>&gt; 1 stratégie pour augmenter la réalisation de CMP locales</p> <p>Une communication a été faite via les canaux de Brusano, Huis voor Gezondheid et Pharmacy.brussels pour augmenter les demandes</p>





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

	<p>Amélioration de la visibilité d'initiatives de dialogue, concertation, interconnaissance, d'immersion... ; Cadastre, identification des différentes méthodes ; Catalogue d'outils et méthodes</p>
	<p>&gt; 1 cadastre des méthodes de concertation meso et macro et acteurs qui les portent</p> <p>&gt; 1 catalogue d'outils et méthodes des concertations</p> <p>Il a été jugé plus pertinent de transposer la réalisation de cette action à travers d'autres actions en 2023 qui contribueront à réaliser les livrables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La thématique du Forum Ouvert rendant visible des dispositifs de rencontre entre professionnels (immersions, interventions, CDP...)</li> <li>- Une cartographie menée dans le cadre des CDP et permettant d'identifier les dispositifs similaires existants</li> <li>- Le travail mené au niveau des bassins, dans le cadre des actions prioritaires des Ateliers du changement.</li> </ul>



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

### 31. Réaliser une stratégie permettant que les besoins de la 1ère ligne soient pris en compte dans le développement au niveau ICT



	<p>Mise en œuvre d'une méthodologie et de modalités de restitutions afin que les besoins de la 1<sup>ère</sup> ligne soient pris en compte dans le développement au niveau ICT</p>
	<p>&gt; 1 récolte des besoins ICT au travers de 2 espaces de travail de Brusano</p> <p>Ce livrable s'est concrétisé par la mise en place de rencontres régulières (3x/an) avec les opérateurs régionaux (Abrumet). Au préalable de chaque rencontre, il est demandé à l'équipe de synthétiser les retours du terrain qui concernent cette matière.</p>

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



### 32. 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.
	<p>&gt; 25 établissements (conventionnement fonctionnel des MR et MRS)</p> <p>31 signatures de convention avec la direction de MR/MRS ont été effectuées. Toutes les demandes ont été satisfaites</p> <p>&gt; 1 mise à jour des documents de convention à destination des MR/MRS</p> <p>La mise à jour a été réalisée en mai 2022</p>

### 33. Etablir une convention avec les équipes de 2<sup>ème</sup> 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)
	<p>&gt; 1 rapport d'analyse des concertations menées en 2021</p> <p>&gt; 1 traduction des résultats de cette analyse dans une proposition de convention avec les équipes 2<sup>ème</sup> ligne</p> <p>&gt; 1 concertation inter-services visant à évaluer les principes de collaboration repris dans la convention</p> <p>Le rapport d'analyse a mené à la décision de suspendre cette action. En effet, des blocages ont pu être constatés au niveau des équipes de 2<sup>ème</sup> ligne, notamment en raison de la réorganisation du secteur qui est en discussion au niveau politique. Si la collaboration n'a pas fait l'objet d'une formalisation dans une convention, elle reste effective et constructive sur le terrain (participation aux groupes de travail et aux formations, orientation des demandes, soutien des situations de fin de vie complexe par l'équipe des psychologues cliniciens...).</p>

### 34. 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
	<p>&gt; 1 mise à jour des conventions avec les hôpitaux</p> <p>Effectuée en mars</p> <p>&gt; 8 signatures de convention</p> <p>1 signature de convention réalisée avec les Cliniques de l'Europe, site Saint-Michel et site Sainte-Elisabeth</p> <p>&gt; 1 mise en place d'un espace de rencontre tous les 2 ans visant à évaluer les principes de collaboration repris dans la convention : non réalisée</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. Brusano soutient le dialogue et la collaboration entre acteurs spécifiquement adressés à ces publics et acteurs généralistes de la 1<sup>ère</sup> ligne


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

	<p>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>
	<p><b>&gt; 4 concertations autour de la Fonction 0,5</b>            3 concertations de 2h chacune en présentiel   17/02/2022  31 participants  diverses actualités et présentations :            &gt; Tooline 1            &gt; Festival des rencontres            &gt; Réseau RAJ (Relation Addiction et Justiciables, continuité dans la réinsertion) de l'Ambulatoire Forest            &gt; BRI-Co (Bureau de Recherches et d'Investigations sur le Commun) de la FDSS            &gt; Brumenta : psychologues de 1<sup>ère</sup> ligne            &gt; Note Ligne 0,5            &gt; Concertations cliniques multidisciplinaires proposées par Brusano   07/06/2022  31 participants  diverses actualités et présentations :            &gt; Actualités concernant l'accès administratif (procédure des réquisitoires FEDASIL et procédures de l'aide médicale urgente des CPAS)            &gt; Présentation et échanges avec la coordinatrice de la cellule «opérations» de FEDASIL            &gt; Présentation et échanges avec la chargé de plaidoyer pour l'AMU de MdM   22/09/2022  23 participants  diverses actualités et présentations :            &gt; Bonnes pratiques des professionnels pour accompagner les personnes dans le cadre du mésusage de médicaments            &gt; Travail en sous-groupe à partir d'une vignette clinique  <b>&gt; 1 définition des modalités et des canaux pour faire remonter au politique les besoins, réflexions, propositions et revendications du secteur</b>            Suite à une rencontre avec le Cabinet Maron et la COCOM, il a été décidé d'envoyer systématiquement le PV de la concertation à ceux-ci. Il a également été décidé de travailler à la rédaction et à la publication d'un livrable à la suite de chaque concertation.</p>
	<p><b>Quelques chiffres</b>            3 concertations            85 personnes rencontrées</p>

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



	<p>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.</p>
	<p><b>&gt; 4 workshops 1<sup>ère</sup> ligne / précarité avec BruZEL</b>   13/01/2022  100 participants  La barrière linguistique et culturelle   29/03/2022  55 participants  Garder le cap dans les parcours administratifs complexes</p>






	<p>📅 21/06/2022 👤 44 participants 🗨️ L'accompagnement des personnes (ex-)détenues / internées</p> <p>📅 13/12/2022 👤 97 participants 🗨️ Le mésusage de médicaments : vers un meilleur accompagnement au sein de la 1<sup>ère</sup> ligne</p> <p>Le point d'attention d'intégrer la vulnérabilité ainsi que la question de l'accès aux aides et aux soins a été mis à l'avant plan dans les 4 workshops. Les personnes inscrites présentent des profils multidisciplinaires (travailleurs sociaux, infirmiers, sage-femmes, pharmaciens, dentistes, étudiants, psychologues, kinésithérapeutes, coordinateurs et gestionnaires administratifs avec une majorité de médecins généralistes. Des intervenants externes " experts " sont sollicités pour chaque workshop. Ils prennent activement part à l'organisation en amont, la préparation du contenu, ainsi qu'à l'animation de l'atelier. Tous workshops confondus, ils étaient au nombre de 23.</p> <p>&gt; 1 <b>intégration des acteurs "bas seuil" dans la structure opérationnelle du projet CMD</b></p> <p>Cette action était un travail amorcé en 2021, lorsque les membres de la Concertation Pratiques Inclusives ont pris connaissance du dispositif des Concertation Cliniques Multidisciplinaires, certains s'engageant à orienter vers ce dispositif lorsqu'il est pertinent. Ces conventions "partenaires inclusions" n'ont pas été reconduites en 2022. Toutefois, tout partenaire actif au sein des autres espaces qui est intéressé par le dispositif a pu en avoir les informations et contacter les collègues responsables des CMD.</p> <p>&gt; 1 <b>identification de 2 objets «Diapason» et inclusion des acteurs dans la concertation Diapason</b></p> <p>1 cycle Diapason a eu lieu en 2022 ("Parcours de soin"), sans nécessité d'intégrer aux concertations des acteurs supplémentaires associés aux publics vulnérables. Fin 2022, des partenaires (dont des participants de la Concertation Pratiques Inclusives) ont sollicité Brusano pour organiser un cycle de Diapason en lien avec l'harmonisation de l'Aide Médicale Urgente à Bruxelles. Cette sollicitation a été reçue et est considérée pour 2023. Elle sera suivie par le binôme Diapason et non dans le cadre de cette action-ci.</p>
	<p><b>Quelques chiffres</b></p> <p>8h de workshop en ligne          296 personnes touchées          4 vidéos disponibles en replay          23 intervenants</p>

## b. 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

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

	<p>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.</p>
	<p>&gt; 1 <b>inventaire des outils et services dédiés au public LGBTQIA+ et travailleurs du Sexe</b></p> <p>Cette action n'a pas abouti en un livrable distinct, mais est à l'étape de réflexion méthodologique. Une partie de ce travail sera intégré dans l'action des Workshops "Clés pour une 1<sup>ère</sup> ligne inclusive " en 2023, sous un format encore à déterminer.</p> <p>&gt; 1 <b>cartographie des formations, des dispositifs de soutien aux professionnels et des services dédiés pour un meilleur accompagnement des personnes en mésusage de médicaments</b></p> <p>Cette cartographie s'est faite dans le cadre du dernier Workshop de 2022. L'ébauche a été réalisée à partir d'un travail d'identification fait avec les membres de la Concertation Pratiques Inclusives, et a ensuite continué par le binôme des workshops. Il a été présenté lors du workshop suivant.</p>

### 38. Organiser le festival de rencontre




	<p>Définition du contenu et organisation pratique du festival, en collaboration avec l'équipe de BruZEL et en co-construction avec les acteurs de terrain qui accompagnent le public vulnérable.</p>
	<p>&gt; 1 journée de festival          &gt; 200 visiteurs (citoyens, professionnels, représentants politiques) + 10 organisations qui s'occupent des populations vulnérables          📅 17/05/2022 👤 158 visiteurs + 41 partenaires 🗨️ Faire ses propres choix : votre santé et votre bien-être          Cette action est née suite à la mise en place du partenariat avec BruZEL qui en était à l'initiative. Le contenu et l'organisation du festival ont pu être construits en collaboration avec BruZEL et de nombreux partenaires, à travers 3 focus groupes (janvier) et de nombreuses rencontres avec des partenaires en amont du festival.</p>
	<p><b>Quelques chiffres</b>          199 participants          20 ateliers          25 stands tenus par des partenaires</p>

## 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.*

### a. 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



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

	<p>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.</p>
	<p>&gt; 4 moments de concertation dans un groupe de travail sur l'approche quartier          3 rencontres en présentiel ont eu lieu en 2022. La 4<sup>ème</sup> a été postposée à janvier 2023 :          📅 22/03/2022 👤 14 participants 🗨️ Santé mentale et quartier          📅 16/06/2022 👤 13 participants 🗨️ Diagnostic local          📅 29/09/2022 👤 9 participants 🗨️ Réorientation du groupe et analyse de situations de projets / priorités de travail          Le groupe Approche Quartier a été réorienté en septembre au niveau de sa méthodologie et du profil des participants. Elle est devenue la Concertation Projets Quartier (CPQ), qui se veut plus concrète et rassemblant des acteurs directement impliqués dans des projets quartier. Elle compte un listing de 23 personnes.          &gt; 1 cartographie des projets approche quartier bruxellois          La réflexion sur les aspects techniques et la grille de recueil d'informations sur les projets a été réalisé mais la cartographie n'a pas pu aboutir en 2022 en raison de la nécessité de définir davantage le type de ressources à cartographier.</p>
	<p><b>Quelques chiffres</b>          3 concertations          36 participants</p>



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

	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>&gt; 1 profil de fonction mis à jour &gt; 1 cartographie des fonctions «quartier» qui se développent à Bruxelles en regard avec le profil de fonction</p> <p>Cette action a été suspendue en raison de la mise en place des CLSS (afin d'éviter une confusion sur le terrain). Brusano participe à la réflexion sur le futur des CLSS et sur l'intégration de ce nouvel acteur dans les dynamiques de quartier et dans l'articulation avec les autres nouveaux métiers/projets (Projets quartiers hors CLSS, CHW, RAQ...).</p> <p>Dans le cadre du développement des CLSS, les référents de quartier trouvent progressivement leur place dans le paysage bruxellois. Brusano leur apporte un soutien dans le cadre de la Concertation des Projets Quartier (CPQ).</p>



#### 41. Soutenir l'accès 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.
	<p>&gt; 1 cartographie des activités collectives "santé" au sein des projets "quartier"</p> <p>Cette action a été suspendue. Initialement portée au niveau régional, cette action trouve progressivement sa place à une échelle plus locale. Elle est en partie réalisée par les CLSS et par l'antenne de santé mentale Rézone qui propose un répertoire en ligne. Brusano dispose de l'information et oriente les professionnels vers les répertoires locaux.</p>

#### 42. Contribuer à l'innovation en matière de diagnostics locaux santé-social




	Participation au projet de recherche-action financé par l'Observatoire de la Santé et du Social, en sous-traitance d'un besoin ayant émergé au sein du groupe Care In The City. La recherche a été assurée en 2021 par le Forum et le Crebis. Déjà réalisé : 8 réunions de co-construction (au sein du "groupe de personnes ressources = GPR) d'un ensemble de 5 cahiers d'aide à la réalisation de diagnostics locaux.
	<p>&gt; 1 participation à l'animation d'un atelier lors de l'évènement de présentation du cahier finalisé</p> <p>Brusano a participé en tant qu'orateur à la matinée de présentation de l'outil diagnostic le 12 mai 2022. La prise de parole s'est traduite en un témoignage à partir de l'expérience de Boost principalement. Une centaine de participants venus de tout horizon (secteur social-santé, membres des cabinets, organisations de terrain... ) étaient présents.</p> <p>&gt; 1 participation à un atelier lors du colloque annuel du Crebis du 2 juin</p> <p>Brusano a participé au colloque qui a eu lieu le 2 juin 2022 qui s'est traduite en une intervention de 15 minutes. Il s'agissait d'une description de l'initiative de diagnostic de Brusano à travers le diagnostic BOOST, en ouvrant la réflexion sur l'intérêt de connaître son contexte territorial de proximité et de questionner les avantages/inconvénients d'agir au niveau d'un contexte territorial de proximité. L'objectif final de l'atelier était de permettre aux participants d'aboutir à des recommandations en lien avec l'approche territoriale qui s'impose de plus en plus dans le secteur social-santé bruxellois</p>

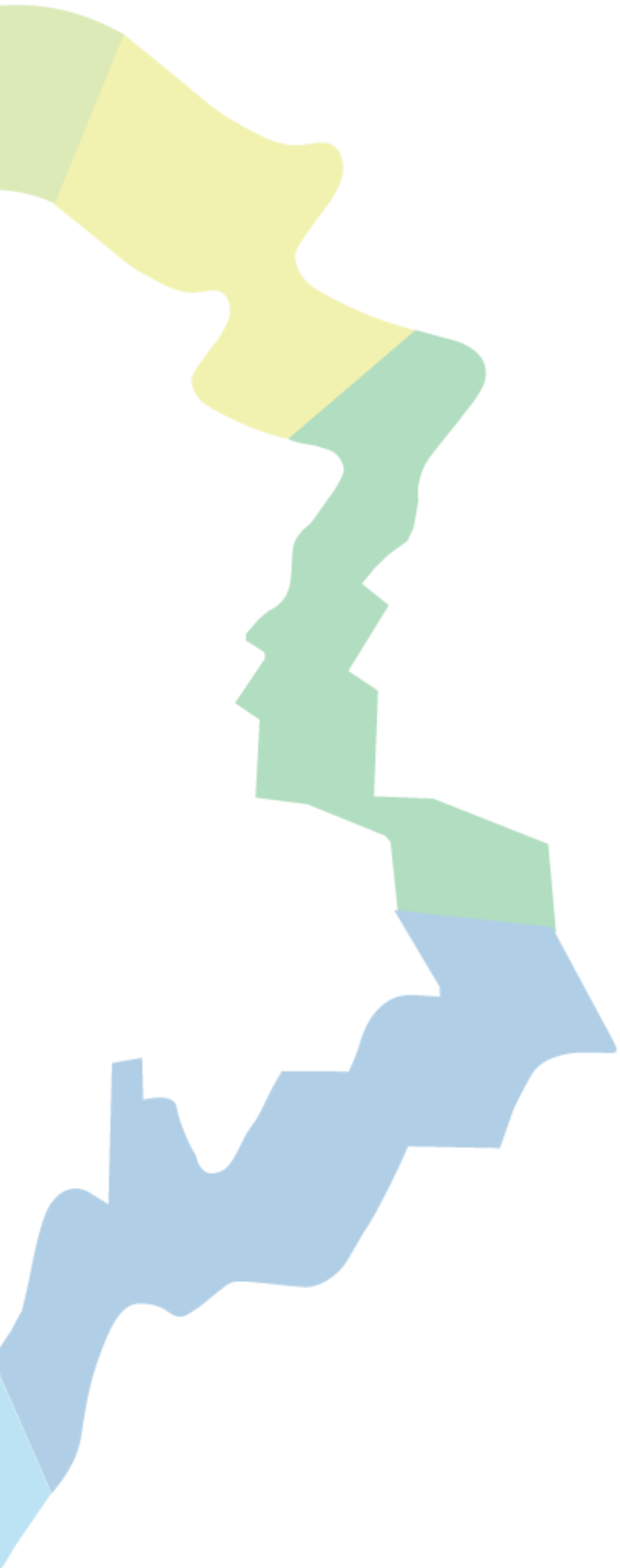
#### 43. Parking+ : faciliter l'accès à la visite à domicile

	Transmission du projet à l'administration régionale de la mobilité et les communes
	<p>&gt; 1 reprise du projet par l'administration régionale ou arrêt définitif : concertation avec les autorités concernées</p> <p>Ce projet remonte à avant la création de Brusano et était en attente d'une réponse de la part des autorités publiques régionales, également à l'origine du projet (à travers l'ancien SISD Conectar). En avril, le Cabinet Mobilité a confirmé que les moyens actuellement disponibles étaient alloués à d'autres priorités. Malgré l'intérêt du projet et le fait qu'il a été à l'origine de projets similaires dans d'autres villes, Brusano n'est pas l'acteur indiqué pour coordonner ce projet.</p>

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

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

	<p>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.</p>
	<p>&gt; <b>1 cadre du mandat précisé dans le cadre du PSSI</b></p> <p>Brusano a été mandaté pour la mise en place des Ateliers du cChangement en collaboration avec le CBCS. Il s'agit de mettre en place des espaces de concertation avec le terrain, dans chacun des 5 futurs bassins, afin de permettre une prise de connaissance des enjeux et concepts liés à l'intégration social-santé et à l'approche territoriale, ainsi que pour identifier les actions prioritaires à mener pour opérationnaliser les missions des bassins. Concrètement, ont été réalisés en 2022 :</p> <p>&gt; <b>Les journées portes ouvertes dans chaque bassin</b> : 5 journées portes ouvertes ont été organisées dans 5 bassins et ont rassemblé au total 209 participants &gt; 11 octobre (Nord), 13 octobre (Sud-Est), 18 octobre (Sud), 25 octobre (Ouest), 27 octobre (Nord-Est) Des supports spécifiques ont été créés à cette occasion afin de faciliter la transmission des infos et dynamiser les échanges. Ils ont pris la forme de 9 panneaux, décrivant les concepts de l'approche territoriale, l'accessibilité, la continuité, l'intégration social-santé.</p> <p>&gt; <b>Des focus groupes</b> : 5 focus groupes ont été mis en place dans les 5 bassins, réunissant 109 personnes. Chaque groupe s'est réuni à 4 reprises, d'octobre 2022 à janvier 2023.</p> <p>&gt; <b>1 consultation digitale</b>, qui sera diffusée en janvier 2023</p> <p>&gt; <b>1 rapport à visée opérationnelle</b> prévu pour le printemps 2023</p> <p>&gt; <b>1 site internet dédié</b> : Un site internet spécifique aux ADC a été créé, qui a permis de faire connaître le dispositif et stimuler la participation.</p>
	<p><b>Quelques chiffres</b></p> <p>5 portes ouvertes 20 séances des focus groupes (5 focus groupes X 4) 318 participants</p>





## **PARTIE 3**

# **RESEAUX**



Complémentarité et  
synergie

## 3.1. Projets pilotes



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

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Porteur(s) : Brumenta &amp; Brustars</li> <li>Soutenir le projet pilote en contribuant à sa diffusion et sa communication</li> </ul>
	<p>&gt; <b>Mise à disposition du helpdesk</b>            Brusano met son helpdesk à disposition pour relayer les listes des psychologues et répondre aux questions pratiques. Un état des lieux des demandes reçues au helpdesk et émises par des psychologues a été réalisé début décembre : 32 contacts (sans distinction des psychologues in/out convention PPL). Brusano fait relais entre le projet et le Helpdesk : promotion du Helpdesk lorsque cela s'avère utile lors de différentes réunions (CRR, F1, Groupe transversal et autres rencontres ponctuelles) afin que les PPL puissent prendre connaissance du dispositif et s'en saisir.</p> <p>&gt; <b>Diffusion des informations (répertoires, dossiers d'information...)</b>            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.). Plusieurs documents ont pu être mis à disposition pour soutenir ce projet, notamment les Focus et répertoires associés. Brusano a également pu faire relais des actualités du projet comme les appels à projets qui ont eu lieu en cours d'année.</p>



### 46. 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>
	<p>&gt; <b>Suivi du développement de l'outil et diffusion de l'outil</b>            Le financement du projet est arrivé à terme.</p>



### 47. 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>
	<p>&gt; <b>en fonction du plan d'action en cours de développement</b>            Brusano a appuyé la communication et a relayé les informations. Le financement du projet est arrivé à terme.</p>



### 48. 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>
	<p>&gt; <b>Mise à disposition du helpdesk</b>  <i>Born in Brussels (UZ) devenu Born In Belgium</i> : Le helpdesk est resté à disposition mais n'a jamais été sollicité. Vu l'évolution du projet notamment en termes d'étendu géographique. Brusano n'est plus l'acteur adéquat pour répondre à cette demande. Il a donc été décidé d'arrêter cette action.</p> <p>&gt; <b>Diffusion des informations (répertoires, dossiers d'information...)</b>  <i>Born In Brussels (CDCS)</i> : La nouvelle plateforme a été mise en ligne en 2022. Brusano a appuyé la communication et a relayé les informations.</p>



#### 49. 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>
	<p>&gt; <b>Diffusion des informations</b> Nous n'avons pas été sollicité cette année.</p>



#### 50. 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>Participation au projet visant à développer des communautés de pratiques pour soutenir la sensibilisation au 8 principes "Make Teckno2030 Happen"</li> </ul>
	<p>&gt; <b>Participation à la réalisation</b> Brusano fait partie du groupe de pilotage du projet Teckno2030 in Action (ex "Make Teckno2030 Happen"), porté par le Fondation Roi Baudouin, qui a pour objectif de réunir professionnels de l'aide et du soin, bénéficiaires et développeurs afin de travailler ensemble à faire en sorte que les technologies développées prennent réellement soin des patients et soient au service des citoyens et de la société.</p> <p>&gt; <b>Diffusion des informations</b> Les informations sont également diffusées au réseau bruxellois.</p>

#### 51. 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>
	<p>&gt; <b>Participation aux Steerco</b> &gt; <b>1 module de formation pour les RAQ et CHW.</b> Nous avons été sollicités pour organiser une matinée de formation à destination des Relais d'Action Quartier et des Community Health Workers, dans le but de leur donner une vue générale de l'organisation du social-santé à Bruxelles, à partir de la revue "panorama du social-santé". Date : 17/02/2022</p> <p>&gt; Participation à la concertation visant à l'intégration de cette dynamique dans le suivi du PSSI</p>



#### 52. PAQS/Qualité

	<p>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.</p>
	<p>&gt; <b>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</b> Brusano n'a pas été sollicité sur ce point et aucune réunion n'a été organisée par PAQS avec les acteurs réunis en 2021 (pour réfléchir et s'impliquer éventuellement sur les aspects opérationnels du développement du projet de l'adaptation de la norme HSO).</p> <p>&gt; <b>Concertation avec PAQS qui souhaite renforcer ses collaborations avec la 1<sup>ère</sup> ligne (ses partenaires initiaux étant les hôpitaux et MRS)</b> Brusano a rencontré la PAQS pour contribuer à la réflexion stratégique sur la réorganisation des activités de PAQS.</p>





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



### 53. CDCS - 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 relais des besoins des acteurs de première ligne, contribution éventuelle dans le cadastrage, évaluation du répertoire tel que développé et promotion</li> <li>Développement stratégique - à moyen et long terme - de la base des données intégrant les prestataires (brussels social care)</li> </ul>
	<p>&gt; <b>1 charte de collaboration</b> Le CDCS a évolué en perspective de son intégration à l'Observatoire de la Santé et du Social début 2023. Au vu de cette nouvelle organisation, ce délivrable n'a plus lieu d'être.</p> <p>&gt; <b>Participation au comité de pilotage du brussels social care</b> Le projet étant en phase d'intégration au niveau de l'Administration, le comité de pilotage n'existe plus en tant que tel. Brusano se positionne toujours comme partenaire dans leur volonté de devenir une source authentique et intégrer les données des prestataires de soin dans le cadre du projet Brussel Social Care</p> <p>&gt; <b>Faire le lien avec l'outil de récolte et de restitution d'information</b> L'équipe a rencontré le CDCS afin de discuter du partage des retours terrain et collabore régulièrement ans le cadre de projets terrain.</p>


### 54. FAMGB /Commission Santé mentale

	<p>Collaboration dans le déploiement de la réforme 107 à Bruxelles afin d'assurer le lien avec les autres professionnels de 1ère ligne</p>
	<p>&gt; <b>10 rencontres Participation aux réunions mensuelles</b> Brusano a participé aux rencontres de la commission .</p> <p>&gt; <b>1 évaluation de la participation</b></p> <p>&gt; <b>1 réflexion sur les liens structurels entre la FAMGB, le BHAK et Brusano</b> Au vu du caractère mono-disciplinaire de cet espace, il a été décidé de stopper la participation sous cette forme dans un souci de cohérence avec la mission de l'asbl.</p>

### 55. Santé mentale : Brumenta (CRR, F1, Groupe transversal)



	<p>Collaboration active afin de faire le lien entre la médecine généraliste et les autres professionnels de 1ère ligne</p>
	<p>&gt; <b>10 rencontres avec le groupe F1</b> Brusano a participé activement aux rencontres, dans une perspective de collaboration qui vise à assurer une vision plus élargie que par secteur et à faire le lien avec les autres professionnels de 1ère ligne</p> <p>&gt; <b>Suppléance au CRR</b> Brusano a participé en tant que suppléant aux rencontres du CRR</p> <p>&gt; <b>Participation au groupe transversal</b> Ce groupe se réunit en moyenne toutes les 6 semaines. Ces rencontres ont permis d'assurer une cohérence des projets de la réforme des soins de santé mentale avec les actualités (PSSI, CLSS, projets quartier...) ainsi que d'accompagner la réflexion et le développement des "Autres Missions" du projet PPL.</p>

### 56. Participation et suivi des travaux parlementaires (au régional et au fédéral)



	<p>&gt; Participation aux commissions d'Iriscare : Commission technique paritaire Prévention et première ligne de soins", Commission technique adaptée "Aide à domicile", Commission technique Revalidation et Santé Mentale, Commission technique commune</p> <p>&gt; Suivi des travaux parlementaires (au régional et au fédéral)</p>
---	---

	<p>&gt; Prises de décisions communes (exemple : répartition de budgets et révision de conventions)</p> <p>&gt; Suivi des séances</p> <p>&gt; Diffusion des informations pertinente à l'équipe</p> <p>Brusano suit les échanges des commissions et effectue une veille hebdomadaire des travaux parlementaires au niveau régionale et fédéral.</p>
---	---



### 57. LBSM/Groupe Senior

	<p>Concertation régulière afin d'assurer l'échange d'information pertinente et utile pour les autres professionnels de 1<sup>ère</sup> ligne</p>
	<p>&gt; Participation aux rencontres</p> <p>Brusano participe 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 complexe (P3, concertation clinique multidisciplinaire, soins palliatifs...).</p>



### 58. Perspective.brussels & Care in the City

	<p>&gt; Permettre d'éventuelles collaborations qui seraient favorables à nos actions</p> <p>&gt; Partager les initiatives en cours (projets urbains, de santé et d'aide).</p> <p>&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</p> <p>&gt; Soutenir les actions des partenaires à condition qu'elles ne nous surchargent pas trop en regard des actions propres à mener</p>
	<p>&gt; 3 réunions par an</p> <p>Brusano a participé aux 3 rencontres et aux réunions du groupe de travail "Territories" qui explore les besoins de services santé/sociale aux différentes échelles territoriales :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 9 mars 2022 (GT Habitat Collectif, Territoires GT, GT Memento : outil de diagnostic, EIS-pilote, Port de Ninove : centre de santé positive, Plandag + ISOCARP</li> <li>• 8 juin 2022 : 1. Apports de la part de Brusano sur la problématique de la mobilité / l'accès au centre-ville et au piétonnier pour les soignants à domicile</li> <li>• 21 novembre 2022 (colloque ISOCARP (ED), GT territoires PSSI, BRUMENTA: retour et avancement, EIS rapport final)</li> </ul> <p>&gt; 1 identification d'éventuelles actions communes</p> <p>Il n'y a pas eu d'action commune spécifiquement identifié, malgré la demande d'intervention au congrès ISOCARP (urbanisme et santé), qui a été déclinée, faute de cohérence plus directe avec les missions de Brusano.</p> <p>&gt; 1 réunion d'équipe avec présentation</p> <p>Les retours se sont traduits par un apport sur les différents analyses et lors de la mise au vert.</p>



### 59. 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>
	<p>&gt; Participation aux réunions du Zorgraad</p> <p>Brusano a participé activement aux réunions du Zorgraad, et à d'autres rencontres de BruZEL, 10x/an. La gouvernance du Zorgraad a été revue. (opérationnalisation 2023)</p> <p>&gt; Participation à 2 GT opérationnels (4 réunions/GT – estimation...)</p> <p>Il n'y a pas eu de GT opérationnels en plus. La gouvernance a néanmoins bien été revue pour 2023 en vue de dynamiser le dispositif. Il y aura moins de Zorgraad (3 ou 4/an) et une probable participation de Brusano à la Beleidscel. La collaboration opérationnelle entre Brusano et Huis voor Gezondheid/Bruzel s'est traduite par:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La collaboration dans l'organisation des workshops 0,5 et du Ontmoetingsfestival</li> <li>- 2 rencontres entre les équipes de Huis Voor Gezondheid et Brusano</li> </ul>



## 60. 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; <b>Participation aux réunions (en moyenne 1/mois)</b></p> <p>Brusano, en tant que coordinateur du projet Boost, a participé à différentes réunions organisées par le fédéral :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Groupe de travail permanent de l'INAMI : 28/01, 25/02, 25/03, 28/05, 24/06, 15/07, 30/09.</li> <li>• Interventions pour les projets : 13/01, 10/03, 05/05, 09/06, 08/09, 08/12</li> </ul>



## 61. 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; <b>Groupe de résonance de Be.Hive : 4 réunions /an</b></p> <p>Be-Hive a mis en place des Webinaires et "Midis scientifiques" qui ont remplacé les rencontres du groupe de résonance auxquels Brusano a participé (6 rencontres).</p> <p>&gt; <b>2 x 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</b></p> <p>Brusano a soutenu, principalement au niveau de la méthodologie et le traitement statistique des données encodées, une analyse de données provenant d'une maison médicale à propos de leur pratique innovante intégrant le sport aux soins pluridisciplinaires. Brusano a également accepté la sollicitation d'intervenir au colloque organisé sur le thème de la collaboration interprofessionnelle infirmière-médecin généraliste et les différenciations de fonctions, notamment pour les fonctions de pratique avancée (4/10).</p> <p>&gt; <b>4 rencontres/an avec la Plateforme Recherche Bxl. Les modalités de collaboration entre Brusano et partenaires de la plateforme sont définies :</b></p> <p>Pas de rencontre organisée cette année</p> <p>&gt; <b>1 partage des productions écrites de Brusano</b></p> <p>Echange d'articles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transmission à Be.Hive de l'article paru dans le BIS de novembre sur la territorialisation et de l'article sur les collaborations entre médecine générale et santé mentale</li> <li>- Réception de l'article de Nathan Charlier : "Developing evaluation capacities in integrated care projects: lessons from a scientific support mission implemented in Belgium", DOI: 10.3389/fpubh.2022.958168. et du rapport "1L Pour tous" de la FRB.</li> </ul> <p>&gt; <b>1 proposition de communication lors du colloque annuel organisé par Be Hive (28 et 29/04/2022)</b></p> <p>Une communication sur les Communautés de pratiques, avec mise en discussion du scale-up et liens avec les futurs bassin a été réalisée avec succès (plus de 60 personnes).</p> <p>De plus, Be.Hive participe au Forum des Membres. Il y a également eu des contacts entre Brusano et Be.Hive pour articuler les réflexions et initiatives de CdP de case managers (début 2022).</p>



## 62. 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>
	<p>&gt; <b>8 réunions par an</b>          Brusano a participé activement aux rencontres. Cette année a été marquée par les échanges autour des actualités en matière de réformes dans l'organisation de la 1<sup>ère</sup> ligne et du social-santé dans les différentes communautés.</p> <p>&gt; <b>Identification d'éventuelles actions communes</b>          Il n'y a pas eu d'action spécifique mais une implication de chaque structure à son niveau dans les Ateliers du Changement.</p> <p>&gt; <b>1 publication bilingue commune du cahier du KC, corédigée entre partenaires</b>          "Panorama du social et de la santé à Bruxelles, votre guide dans le labyrinthe institutionnel santé/social à Bruxelles" : la publication existe. Il a été décidé de ne pas l'actualiser ni de la rééditer avant la prochaine législature. Une version pdf est disponible sur différents site internet. On continue d'y référer les personnes en recherche d'info et de vue d'ensemble sur l'organisation social-santé à Bruxelles.</p>



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

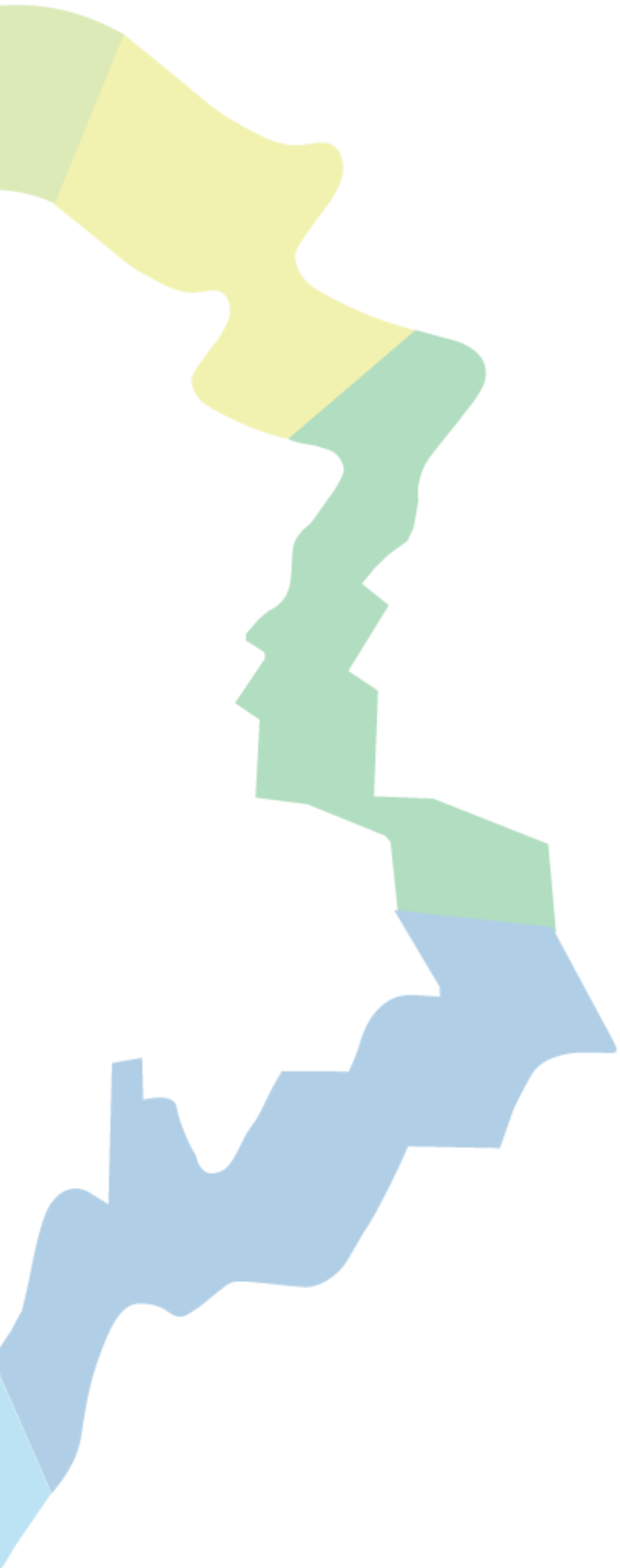
	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Ajuster les collaborations avec la FBSP et Brel</li> <li>&gt; Concertation régulière pour assurer la complémentarité du travail et le renforcement des actions respectives</li> </ul>
	<p>&gt; <b>3 réunions par an : partage des actualités et clarification des positionnement de chacun dans une perspective de complémentarité</b>          2 rencontres ont eu lieu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pour évoquer les actions en cours de chacun ainsi que l'organisation des soins palliatifs à Bruxelles dans le cadre de l'organisation territoriale ainsi que</li> <li>- la participation à une matinée de réflexions organisée par la FBSP sur les besoins de formation aux SP pour le personnel en MR/MRS. Ce fut l'occasion de rencontrer également divers acteurs actifs dans le secteurs palliatifs (2L, Iriscare, ...)</li> </ul> <p>Ces rencontres ont permis d'assurer la complémentarité de notre travail et de renforcer notre collaboration grâce au partage des actions mis en place par chacun. Il en ressort le souhait de chacun d'intensifier une collaboration entre nous (FBSP, Brel et Brusano) en 2023. De plus, le Focus Fin de vie a à nouveau été intégré dans la réédition du PalliaGuide.</p>

## 64. 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>
	<p>&gt; <b>Participation aux différents comités de pilotage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Abrumet : participation au comité de pilotage</li> <li>- Lifetech : participation à l'advisory board</li> </ul> <p>&gt; <b>Faire le lien avec l'outil de récolte et de restitution d'information</b> : Report 2023</p>

## 65. PSSI

	<p>Accompagner l'implémentation du PSSI</p>
	<p>&gt; <b>1 définition du mandat de Brusano dans mise en place d'un dispositif de travail sur le PSSI avec les professionnels de terrain et dans sa mise en œuvre.</b>          Celui-ci a pris la forme des Ateliers du changement et la participation au GT Territoire.</p>



## **PARTIE 3**

# **RESEAUX**

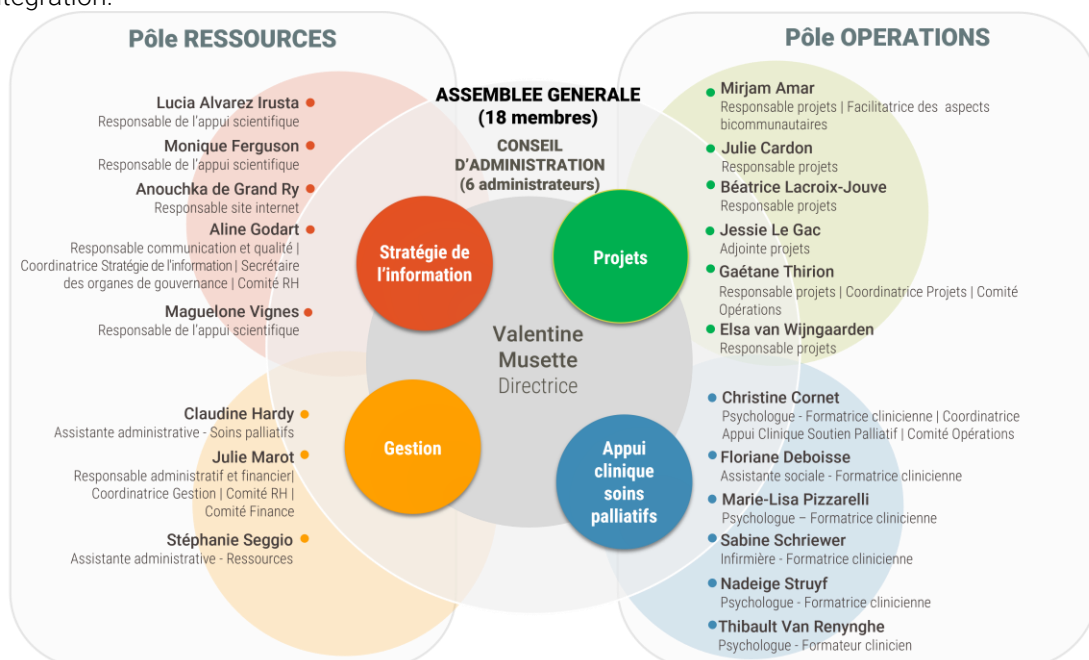
Complémentarité et  
synergie

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

L'équipe de Brusano rassemble des compétences opérationnelles, cliniques, scientifiques et de gestion. En 2022, Brusano a accueilli 6 nouvelles personnes. Dans les recrutements, le Comité RH a porté une attention particulière à sélectionner des candidats disposant d'une expérience sur le terrain de la santé et du social et ayant une vision d'organisation de santé publique. Outre ces expertises spécifiques, l'équipe de manière collective, dans ses modalités de travail, doit être en capacité d'assurer du management d'intégration.

### L'organisation du travail avec l'implémentation du télétravail structurel

Considérant que le télétravail apporte des avantages dans l'organisation vie professionnelle et privée et que le développement des activités réalisées en visioconférence rend le télétravail réalisable, nous avons rendu ce dernier structurel en maintenant, dans sa mise en œuvre, une flexibilité nécessaire à notre activité.





ETP moyens de l'année : **Stratégie de l'information** : 2,34 ETP ● **Gestion** : 3,03 ETP ● **Projets** : 5,54 ETP ● **Appui Soins palliatifs** : 4 ETP ● **Direction** : 1 ETP

TOTAL : 16 ETP pour une équipe composée de 22 membres



### 66. 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 la rédaction de l'offre et ses modalités de diffusion, le processus de sélection, la phase d'accueil du nouveau collaborateur</p>
	<p>&gt; 1 mise à jour de la note avec intégration du rôle des coordinations de fonction dans le processus de recrutement</p> <p>La note a été mise à jour en incluant le rôle des coordinations de fonction dans le processus de recrutement.</p> <p>&gt; Poursuite des recrutements selon la note</p> <p>Le processus s'est poursuivi avec 6 engagements, 15 entretiens de recrutement et 25 d'entretiens téléphonique</p>



**67. 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 : priorisation sur le plan langue</p>
	<p><b>&gt; 1 groupe de réflexion sur l'opérationnalisation du bilinguisme dans nos activités</b>          Un groupe de travail interne a été mis en place et se compose de 8 membres de l'équipe. 1 réunion en 2022 ayant permis de définir les besoins de l'équipe pour développer la dimension bicommunautaire dans nos actions. La formation au néerlandais semble être secondaire par rapport aux besoins d'intégrer l'activité néerlandophone dans celles-ci (connaissance de ce qui se fait côté néerlandophone, l'utilisation des langues dans nos activités...).</p> <p><b>&gt; 1 plan individualisé permettant l'apprentissage de l'autre langue selon les demandes</b>          2 rencontres de Huis voor gezondheid ont été organisées dans le but de faire connaissance pour développer des actions communes intégrant la dimension bicommunautaire. L'opérationnalisation d'un plan de formation individualisée semble ne pas rencontrer d'une part, les réalités des agendas et d'autre part, l'implication nécessaire à l'apprentissage d'une seconde langue. En 2022, Brusano a pu bénéficier de nouveaux collaborateurs ayant une maîtrise suffisante du néerlandais permettant de garantir que le public néerlandophone puisse être compris dans sa langue. Le recours à des interprètes pour certaines actions (Focus Live...) reste une nécessité pour une traduction de qualité.</p>

**68. Organiser des entretiens annuels de fonctionnement avec la direction**

	<p>Organisation de 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.</p>
	<p><b>&gt; 1 canevas d'entretien de fonctionnement</b>  <b>&gt; 1 entretien de fonctionnement par employé de Brusano, avec la direction</b> : Non réalisé</p>

**69. Expliciter un organigramme fonctionnel**

	<p>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.</p>
	<p><b>&gt; 1 canal de communication interactif</b>          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.</p>

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



**70. 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**

	<p>Identification des besoins au niveau des locaux qui permettent de soutenir l'activité de Brusano et ses modalités de fonctionnement, en tenant compte du plan de personnel 2022- 2023</p>
	<p><b>&gt; 1 réaménagement des locaux actuels pour accueillir tout le personnel sur un poste de travail</b>          Les aménagements ont été réalisés tenant compte du déménagement à organiser en 2023. Chaque équipe a été regroupée sur un site afin d'encourager les échanges au quotidien. Compte tenu du développement de l'équipe, l'introduction du télétravail</p>





	<p>structurel a permis d'assurer une cohabitation dans les locaux "viables" malgré la taille limité des espaces actuels, l'augmentation des réunions par visioconférence, le besoin de concentration sur certaines tâches...</p> <p>&gt; 1 note d'identification des besoins à court terme compte tenu de la fin du bail Pacheco en 2023 La note d'identification a été réalisée en y intégrant les besoins en termes d'espace et de localisation ainsi que la fonctionnalité des futurs locaux, de la force de travail nécessaire à l'organisation d'un déménagement (renfort de l'équipe Ressources et Gestion).</p> <p>&gt; 1 cahier des charges en lien avec le développement du plan du personnel : non réalisé</p> <p>&gt; 1 clarification de l'occupation de la maison du bico à moyen/long terme</p> <p>Compte tenu des besoins de "réunification" de l'équipe sur un seul site et de la fin du bail de la location du site Association (juillet 2024), il a été décidé de s'orienter vers une location en dehors de la "maison du bico".</p>
--	---

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



	<p>Etablissement d'un inventaire de l'existant (matériel et prestataires de services) et identification de besoins non rencontrés.</p>
	<p>&gt; 1 inventaire du matériel existant Afin d'assurer un inventaire actualisé, il sera réalisé en 2023 en parallèle au déménagement.</p> <p>&gt; 1 cahier des charges en vue de la désignation de fournisseurs informatiques : matériel et prestations</p> <p>Il n'a pas été réalisé en 2022 car d'autres marchés ont dû être lancés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mission d'audit des comptes annuels : désignation du réviseur</li> <li>- Mission de facilitation de réunions : marché non-attribué en raison du prix.</li> <li>- Mission de maintenance, hébergement et développement d'un site internet : désignation d'un sous-traitant.</li> <li>- Appel d'offre pour l'intervention des Case Manager : désignation d'un prestataire.</li> <li>- Appel d'offre pour l'intervention des Case Manager et des Organismes de concertation : désignation d'un prestataire.</li> <li>- Différents appels d'offre ou de consultation de prix pour l'achat de fournitures (gsm, pc, matériel promotionnel...).</li> </ul> <p>Brusano s'inscrit dans une démarche environnementale qui se traduit notamment par l'attention portée à la qualité de ses achats (à travers de labels éthiques et environnementaux reconnus).</p>

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



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

	<p>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.</p>
	<p>&gt; 1 upgrade du portail interne ("intranet") Le portail a été complétement revu en vue d'en faire un véritable intranet comportant des FAQ, des ressources pour le fonctionnement de l'équipe et en tant que travailleur individuel. Il a également intégré de nouveaux formulaires pour fluidifier l'organisation interne (réservation de locaux...), un module EQUAL et n module de gestion des Brus'Info.</p>



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

	Création d'un répertoire de sous-traitants et des "modalités d'appels"
	<p>&gt; 1 réunion par équipe métier permettant d'identifier les compétences nécessaires au sein de l'équipe pour la réalisation des actions</p> <p>&gt; Création de partenariats privilégiés avec des sous-traitants.</p> <p>Cette action fait doublon avec l'action "Permettre à Brusano de disposer des outils et des sous-traitants nécessaires à l'activité".</p>



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

	Définition des fonctions qui doivent être maintenues absolument, et quelles modalités de soutien rapide aux acteurs pour faire face à l'urgence
	<p>&gt; 1 délégation à un consultant externe</p> <p>Ce travail a été confié à une consultance externe qui a réalisée une note qui prévoit différents scénarii possibles en fonction du rôle à jouer par Brusano. Cet écrit a fait suite à un processus de consultation interne et externe.</p> <p>&gt; 1 note précisant les enseignements de la crise pour Brusano : non réalisé</p> <p>&gt; 1 check list des questions à aborder en cas d'événement bousculant : non réalisé</p>


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


	Collectiviser la structure financière de Brusano
	<p>&gt; 1 réunion annuelle de présentation : lignes de financements et de leur modalité d'utilisation, budget annuel</p> <p>Etant donné que la précédente réunion de présentation a été réalisée fin 2021 et les échéances pour la mise à jour des différents outils de pilotage financier, l'organisation de la réunion a été reportée au début de l'année 2023.</p>

### 76. Proposer à l'équipe un référentiel d'organisation de travail permettant l'équilibre entre le temps passé en réunion (incluant un temps de préparation) et le temps disponible pour le travail de fond.



	Mise à disposition d'un référentiel organisationnel permettant d'agir sur la charge de travail en intégrant temps de réunion, temps de préparation et temps consacré au travail de fond.
	<p>&gt; 1 réunion consacrée au recueil des besoins</p> <p>&gt; 1 référentiel organisationnel</p> <p>&gt; 1 plan de diffusion du référentiel (Mémo, intégration dans le FAQ (portail V.2))</p> <p>Cette action a été réorientée en fonction de la décision d'élargir les objectifs du "Comité des fêtes" qui deviendra en 2023 au groupe de travail interne en charge de la promotion du bien-être au sein de l'association. Dans les faits, la mise en place du télétravail structurel a permis d'apporter partiellement une réponse sur l'organisation du travail : activité plus réflexive réalisée chez soi, temps de collaboration les jours en présentiel. Les réunions en visio réalisées en télétravail permettent également une meilleure cohabitation sonore entre les collègues.</p>

### 77. Création d'un Comité des fêtes à Brusano

	Organisation de moments de rencontres informels entre les collègues
---	---




	<p>&gt; <b>1 comité créé</b></p> <p>Le comité a été créé suite à un appel aux volontaires au sein de l'équipe. Il est composé de 7 personnes. Il s'est réuni 2 fois afin de définir ses objectifs et organiser un événement d'équipe début 2023.</p> <p>&gt; <b>1 Planification 2022 'moments informels'</b></p> <p>Il a été constaté qu'il est difficile de planifier des moments informels en tant que tels. Il a donc été décidé d'y porter une attention particulière dans l'organisation des espaces internes de rencontres (ex : programme des mises au vert permettant la rencontre entre collègues, moment de célébration à l'arrivée ou au départ d'un collègue, à la fin d'une activité collective...). Fin de l'année, il a été décidé d'élargir les objectifs du "Comité des fêtes" en y intégrant la promotion du bien-être au sein de l'association.</p>
---	--

#### 78. Formalisation des processus de comptabilité


	<p>Réorganisation du processus tenant compte du nouveau prestataire</p>
	<p>&gt; <b>1 assistant administratif recruté</b></p> <p>Le recrutement a pu être réalisé en mai 2022 avec comme attribution des tâches d'encodage comptable notamment ainsi que d'autres activités de soutien à la cellule et à l'équipe entière.</p> <p>&gt; <b>1 élaboration d'outils de reporting harmonisés avec les différents types de rapports et les besoins budgétaires</b></p> <p>Les reportings financiers internes ont été menés à travers les Comité Financier et le CA (suivi budgétaire trimestriel + suivi de la trésorerie). Le reporting financier aux autorités et à l'AG ainsi que l'audit annuel des comptes a également été réalisé à bien.</p>



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

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



	<p>Création et gestion d'une newsletter périodique transmise à l'ensemble des publics externes</p>
	<p>&gt; <b>10 envois</b></p> <p>Les envois ont été effectués comme prévu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Newsletter mensuelle</b> &gt; 10 envois</li> <li>• <b>Invitation</b> &gt; 21 envois</li> </ul> <p>La liste de distribution s'est également enrichie grâce à une possibilité d'abonnement plus visible (présence dans les signatures mails, réseaux sociaux...). Les indicateurs évoluent positivement.</p>
	<p><b>Quelques chiffres</b></p> <p>31 campagnes réalisées</p> <p>Taux de mails délivrés : 80 % &gt; 133 624 mails livrés sur 167 684 envoyés</p> <p>Taux d'ouverture moyen : 29 %</p> <p>Taux de newsletters "cliqués" : 36 %</p> <p>Taux de désinscription : 0,11 %</p>


#### 80. Construire les formats de diffusion de l'information

	<p>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</p>
---	---











	<p>&gt; 1 canal type webinaire de notoriété en fonction des cibles externes (sur le pilote du Brusano Lunch de 2021)</p> <p>Le format du Brusano Lunch (webinaire) a été stabilisé et se déroule maintenant 3 fois par an sur le temps de midi. Ce rendez-vous trimestriel vise 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 ? Chaque édition est introduite par une présentation des services "de base" proposés par Brusano : le helpdesk, répertoires et focus et se poursuit par un zoom sur un service déterminé. Ils réunissent en moyenne une vingtaine de personnes aux profils variés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>📅 03/03/2022 👤 34 personnes 🗨️ concertation clinique multidisciplinaire</li> <li>📅 06/09/2022 👤 27 personnes 🗨️ protocole 3</li> <li>📅 13/10/2022 👤 20 personnes 🗨️ case manager</li> </ul> <p>&gt; 1 format de réunion interne type "les coulisses de Brusano"</p> <p>&gt; 4 pilotes avec la thématique : Finances et Contrat de gestion, Soins intégrés et Fin de vie (définition commune en interne - culture brusanienne)</p> <p>Ces deux livrables ont été réorientés vers une nouvelles organisation des réunions internes. En effet dorénavant, l'ensemble de l'équipe se réunit tous les mardis matins en alternant topos activités, zoom thématique et travail en cellule.</p>
	<p><b>Quelques chiffres</b></p> <p>3 webinaires 81 personnes touchées</p>

## 81. Gérer et actualiser les sites internet



	<p>Actualisation et potentialisation du site internet principal ; maintien des mini-sites projets en cohérence avec celui-ci</p>
	<p>&gt; mise à jour continue du site existant <a href="http://www.brusano.brussels">www.brusano.brussels</a></p> <p>Les contenus du site ont évolué en 2022 conformément à la restructuration de l'arborescence réalisée en 2021: plusieurs projets sont ainsi passés de la section INNOVATION à la section SERVICES, ce qui correspond à la trajectoire souhaitée. 35 articles ont été publiés et 98 évènements rendus visibles à l'agenda. 37% des visiteurs arrivent sur le site via la newsletter.</p> <p>&gt; 1 réflexion sur la pertinence des mini-sites</p> <p>Il a été décidé de maintenir les mini-sites existants en les limitant à un objectif d'information. Il s'agit de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="http://www.boostbrussels.be">www.boostbrussels.be</a> : le site de BOOST ne reprend que des informations "froides" et est voué à disparaître en 2023. Son contenu a été intégré au site principal en 2022.</li> <li>- <a href="http://www.cmp-mfo.brussels">www.cmp-mfo.brussels</a> : le site a été revu afin qu'il ne contienne plus que des informations "froides".</li> </ul> <p>La création d'autres mini-sites devra être limitée aux éventuels projets menés en collaboration et après une analyse de pertinence. Ainsi, un nouveau mini-site a été créé en août 2022, pour le projet "Atelier du changement" : <a href="http://www.verander-atelier-changement.brussels">www.verander-atelier-changement.brussels</a>. Il a pour vocation de promouvoir et centraliser les informations de ce projet, en suivant la même évolution que celles des ateliers. Le site est géré par Brusano et son contenu est rédigé en collaboration avec le CBCS. Le site a été visité 641 fois, par 260 visiteurs.</p> <p>&gt; 1 implémentation d'un module "valves partenaires"</p> <p>Une nouvelle fonctionnalité a vu le jour en avril 2022 : la section "actualité du secteur". Il s'agit d'un espace de publication destiné aux acteurs social-santé désireux de partager un projet ou une actualité qui leur est propre. Cette initiative constitue une réponse aux nombreuses sollicitations de relais des informations du secteur.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 40 articles ont été publiés en FR</li> <li>- 10 articles ont été publiés en NL</li> </ul> <p>&gt; 1 plan d'évolution du futur site Internet</p> <p>Ce plan d'évolution a été traduit dans un appel d'offre en vue de désigner un prestataire en charge du design et de la maintenance technique du site principal. Il a été désigné fin 2022.</p>

	<p>&gt; 1 charte d'édition du site La charte existe et alimentée/adaptée régulièrement</p> <p>&gt; 1 nouveau module cartographique "innovation quartier" : action reportée.</p> <p>&gt; intégration boost.brussels (forme et fond) Ce travail a été effectué en parallèle du livrable concernant les mini-sites. Le site principal intégré désormais de manière transversale l'ensemble de l'activité auparavant identifiée Boost.</p> <p>&gt; 1 analyse de la faisabilité liée à l'implémentation du "répertoire des répertoires" Annulé, cf. supra : action correspondante dans la partie 2</p>
	<p><b>Quelques chiffres</b> 13 168 visites* 10 058 visiteurs* 35 articles ont été publiés et 98 événements rendus visibles à l'agenda. 1 sites principal et 3 mini-sites 50 articles publiés par des partenaires <i>*Suite à une migration de serveur, les statistiques ne sont pas disponibles pour janvier et février 2022.</i></p>

## 82. 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>
	<p>&gt; 1 stratégie "community management" La base de la stratégie a été développée ainsi que l'intégration des réseaux sociaux dans la politique de communication (stratégie-cadre). La dynamique interne commence à 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. Les pages Facebook et LinkedIn continuent d'attirer de plus en plus de vues. Seul Twitter ne montre pas de croissance significative. Une évaluation sur la pertinence de ce compte devra être menée en 2023.</p> <p>  425 abonnés      269 abonnés      345 followers </p>
	<p><b>Quelques chiffres</b> Un total de &gt; 1000 abonnés Une moyenne de 10 publications par semaine Une moyenne de 150 vues des pages par semaine</p> <p>     </p>

## 83. 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>
	<p>&gt; 1 mise à jour périodique de l'inventaire Une mise à jour régulière de l'<b>inventaire</b> est réalisée et intégrée au plan de communication cadre. 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 circulation. C'est la raison pour laquelle nous avons développé "les valves électroniques" qui prend la forme d'une page sur notre site internet, mise à disposition des partenaires et alimentée par eux-mêmes (sous validation d'un modérateur).</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.</p> <p><b>Quelques références parues en 2022 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Teckno2030 in Action": 13 rencontres pour parler de la technologie de la santé, in Numerikare, 30.03.2022</li> <li>• "Born in Brussels", site à destination des parents et futurs parents, in La Capitale, 16.09.2022</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>· La formation des volontaires en soins palliatifs, in Transversales – émission radio sur La Première, 18.06.2022</li> <li>· Vers des politiques sociales bruxelloises territorialisées ?, in revue BIS (CBCS), novembre 2022</li> </ul>
--	---


#### 84. Organiser une bibliothèque interne

	Organisation d'une bibliothèque multithématique - physique et numérique.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 1 organisation de la bibliothèque interne</li> <li>&gt; 1 méthodologie sur les modalités de prêt (en interne et en externe) : reportée en 2023</li> </ul>

#### 85. App Brusano : La boîte à outils digitale au service de la 1<sup>ère</sup> ligne de soins pour l'accompagnement des situations complexes.



	Développement d'une application light ayant pour objectif de fournir aux acteurs de la 1 <sup>ère</sup> ligne, un accès facile, rapide et fonctionnel aux services proposés par Brusano (BabbelBoost, Helpdesk, Répertoires, accès aux boîtes aux outils...).
	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 1 plan de développement</li> <li>&gt; 1 cahier des charges</li> <li>&gt; 1 implémentation "test" avec le BabbelBoost</li> </ul> <p>Après une brève analyse de faisabilité, il a été décidé de suspendre cette action. La création de l'application, sa maintenance technique et sa gestion nécessite des compétences et du temps non disponibles actuellement.</p>

#### 86. Mettre à disposition une méthodologie de création de répertoires locales et thématiques

	Développement d'une méthodologie visant l'intégration future de l'ensemble des répertoires.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 1 guide méthodologique "bonnes pratiques pour développer un répertoire"</li> <li>&gt; 1 appel d'offre pour la création d'une interface connectée au CDCS</li> </ul> <p>L'action a été annulée du fait de la future intégration du CDCS à l'Observatoire du Social et de la Santé.</p>



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

#### 87. 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 + 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 mise à jour du guide méthodologique : non réalisé</li> <li>&gt; 1 mise en place d'un groupe de travail périodique (participation sur base volontaire)</li> </ul> <p>Après une année 2021 riche des apports du groupe de travail, 2022 a mis l'accent sur le développement d'un module destiné à faciliter le recueil et l'analyse des données avec l'aide d'un prestataire externe. Les autres livrables prévus ont donc peu avancé. Cette nouvelle plateforme digitale comporte 3 aspects :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La base de données (LIST)</li> <li>• EQUAL App permettant l'encodage par l'équipe et en la gestion de projet,</li> <li>• Power BI, pour assurer des feedbacks réguliers à l'équipe.</li> </ul>

	<p>&gt; <b>1 feedback à l'équipe des éléments évalués, 2 fois par an</b> L'équipe est informé régulièrement du suivi du projet.</p> <p>&gt; <b>1 rapport annuel d'évaluation</b> Le rapport d'évaluation s'est intégré dans le rapport d'activité structurel, disponible sur le site internet</p> <p>&gt; <b>1 évaluation des trois lignes d'appel : HD, ligne psy et accueil administratif</b> L'analyse a été reprise en fin d'année et sera réorientée en 2023.</p>
--	--



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

	<p>Participer à la production de connaissance sur les innovations et la réforme de la 1ère ligne à Bruxelles:</p> <p>&gt; En amont des projets : Alimenter les processus d'innovation incubés au sein de Brusano au moyen de revues de la littérature grise et scientifique et l'analyse de projets existants</p> <p>&gt; En aval : Documenter les processus d'innovation incubés au sein de Brusano.</p>
	<p>&gt; <b>1 note finalisée sur le "fonction 0,5 / Fonction inclusive"</b> L'analyse a été publiée en mai 2022 et a été suivie par un résumé en 6 définitions en septembre. La réflexion sur les pratiques inclusives en 2022 a également donné lieu à un schéma début 2023 sur la rencontre entre personnes et services, selon le niveau auquel chacun est "équipé", les uns pour comprendre, s'orienter et formuler des demandes envers les services, les autres pour être le plus inclusifs possibles.</p> <p>&gt; <b>1 note finalisée sur la fonction de case manager à Bruxelles + soutien à la réflexion</b> L'idée initiale était de compléter la note sur le case management par un aperçu des modèles de financement possibles. Finalement, ce livrable s'est traduit par la relecture de la fiche "Modèle bruxellois de case management" et des autres documents produits pour modéliser le case management (arbre de décisions et fiches jointes), ainsi que du rapport de clôture du travail du groupe de réflexion (avril 2022).</p> <p>&gt; <b>1 note de documentation du processus de conception et développement du dispositif EQUAL au sein de Brusano</b> Pas d'avancées sur ce point. Les activités EQUAL se sont concentrées sur la mise au point du dispositif digital.</p>

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

	<p>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...</p>
	<p>&gt; <b>1 réunion d'équipe sur l'opérationnalisation interne du droit à l'erreur</b> Ce livrable a été réorienté car de manière générale, la transmission de principe nécessaire à l'innovation est réalisée lors de l'engagement (présentation institutionnelle) et est régulièrement rappelé lors de réunions de travail. Dans les faits, il apparaît que ce moment de transmission est opportun et ne nécessite pas réellement d'autres dispositifs</p> <p>&gt; <b>1 exploration de piste de concrétisation via le coaching de la FRB</b> Une réunion de "topo contenu" (27/06/22) a été réalisée sur les Ressorts de l'innovation et du Change management organisée conjointement avec la HEC Liège. Cette séance a permis de mettre en avant les conditions et processus nécessaires à l'innovation et au change management dont le droit à l'erreur fait pleinement partie.</p>

### 90. Diffuser les informations et récolter les besoins sur des thématiques identifiées comme stratégiques

	<p>Elaboration d'une méthodologie servant à collecter les besoins du terrain à travers les espaces existants et à synthétiser les actualités sur des thématiques stratégiques en vue de leur restitution</p>
	<p>&gt; <b>Outils effectifs pour 2 thématiques : répertoire et échange de données électroniques</b> Ce livrable s'est concrétisé par la mise en place de rencontres régulières avec les opérateurs régionaux (Abrumet et CDCS). Au préalable de chaque rencontre, il est demandé à l'équipe de synthétiser les retours du terrain qui concernent cette matière.</p>



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 2022**

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.

*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