




Verander Atelier du Changement Bassin Centre-Ouest / Zorgzone Centrum-West

22/06/2023




1

Programme

Accueil

- **Contexte : actualités et réformes**
- **L'opérationnalisation des bassins**

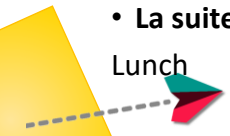
Questions/réponses

- **Le groupe d'appui au bassin**
- **Les actions prioritaires**

Pause

- **Espace participatif autour des actions**
- **La suite et conclusion**

Lunch



Agenda

Onthaal

- **Context: nieuws en hervormingen**
- **Implementatie van de zorgzones**

Vraag en antwoord

- **De zorgzone ondersteuningsgroep**
- **Prioritaire acties**

Pauze

- **Participatieruimte rond de acties**
- **Follow-up en conclusie**

Lunch

2



Test

Utilisez l'application pour poser vos questions et/ou voter pour une question déjà posée

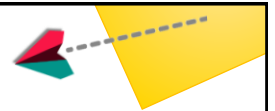
Gebruik de applicatie om uw vragen te stellen en/of te stemmen op een vraag die al is gesteld



wooclap.com
code UOQYYZ



3



Contexte

Context

- Le terrain est à **bout de souffle** et n'en peut plus
- Logique actuelle de l'organisation de l'offre ne fonctionne plus
 - Maladies aiguës > maladies chroniques
 - 1 problématique = 1 réponse >>> Plusieurs problématiques = multiples réponses
 - Avoir seul les compétences > éventail nécessaire nécessite de collaborer
- Augmenter les moyens et refinancer les équipes: **nécessaire mais pas suffisant**
- Il faut revoir la manière dont la social-santé s'organise

- Het veld **kan het niet meer aan**
- De huidige organisatie van diensten werkt niet meer
 - Acute ziekten > chronische ziekten
 - 1 probleem = 1 antwoord >>> Meerdere problemen = meerdere antwoorden
 - Alleen over de vaardigheden beschikken > noodzakelijk aanbod vereist samenwerking
- Middelen verhogen en teams herfinancieren: **noodzakelijk maar niet voldoende**
- We moeten de organisatie van welzijns- en gezondheid aanbod herzien



4

Contexte

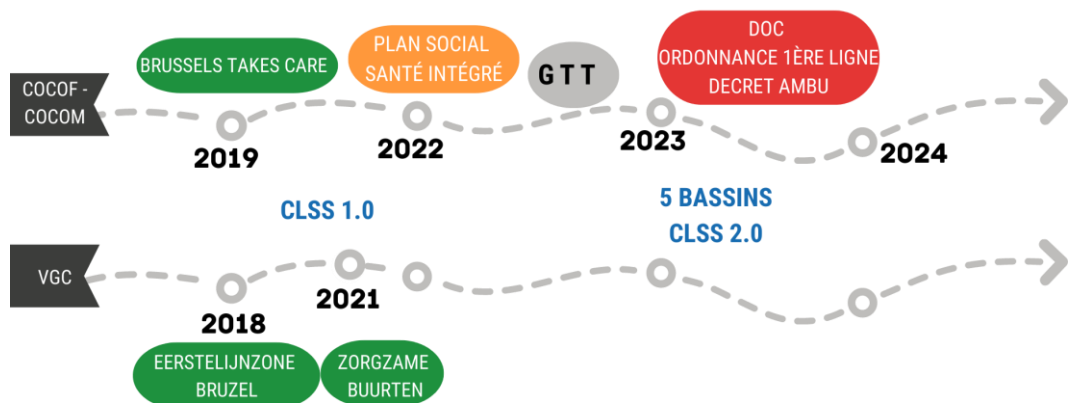
- Organisation territoriale = piste la plus plausible (existe ailleurs/OMS)
- Penser des solutions en termes de besoins des personnes et des réponses à apporter sur un territoire donné
- Nécessite de sortir de la logique sectorielle, par métier, qui cloisonne
- Ne signifie pas: perdre ses spécificités, lisser les métiers et pratiques
- Pas faire plus, mais autrement

Context

- Territoriale organisatie = de meest plausible aanpak (bestaat elders/WHO)
- We moeten nadenken over oplossingen in termen van de behoeften van mensen en de antwoorden die op een bepaald grondgebied moeten worden gegeven
- We moeten afstappen van een sectorale, beroepsspecifieke aanpak
- Dit betekent niet dat we onze specifieke kenmerken moeten verliezen
- Niet meer doen, maar anders doen

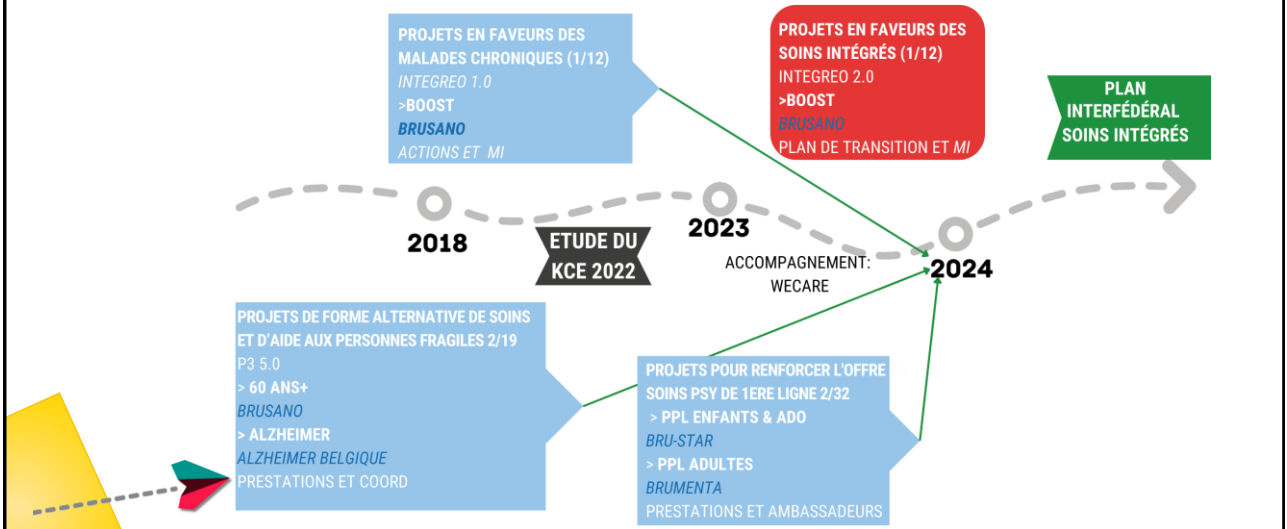
5

Réformes/Hervormingen : Région/Gewest



6

Réformes/Hervormingen : Fédéral/Federaal



7

Pilotage opérationnel/ Operationeel

Pour initier les réflexions et le processus de travail avec le terrain,

- Mandat donné par la région: CBCS et Brusano
- Mandat donné par le fédéral: Brusano

➤ Opportunité pour faire en sorte que le terrain soit partie prenante

Denkwerk en constructie process met het terrein starten

- Mandaat van het Gewest: CBCS en Brusano
- Federaal mandaat: Brusano

➤ Mogelijkheid om het terrein te betrekken

8



Pilotage opérationnel/ Operationeel

Pour que ça marche:

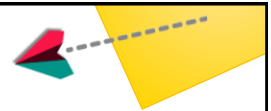
- ✓ Faire avec l'incertitude
- ✓ Se donner un cap, une vision pour construire sur le long terme
- ✓ Commencer petit mais avec des résultats concrets
- ✓ Accepter qu'il y aura des aléas, des ajustements à faire
- ✓ Faire ensemble, construire collectivement

Succes voorwaarden:

- ✓ Omgaan met onzekerheid
- ✓ Zet een visie om te bouwen voor de lange termijn
- ✓ Klein beginnen maar concrete resultaten behalen
- ✓ Accepteer dat er gevaren zullen zijn en dat er aanpassingen gedaan moeten worden
- ✓ Werk samen, bouw collectief

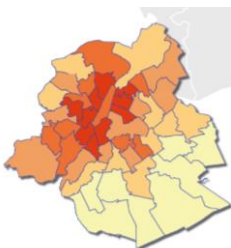


9



Organisation territoriale/Territoriale organisatie

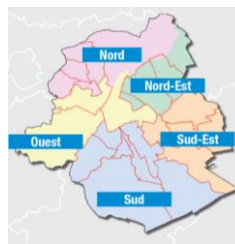
47 groupements de quartier/wijken



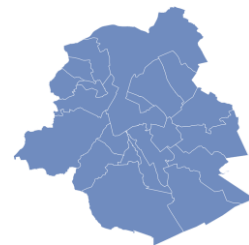
19 communes/gemeenten



5 bassins/zorgzones



1 Région/Regio



Découpages et gouvernance = ressort du politique et en cours de procédure de validation

Verdeeldheid en bestuur = verantwoordelijkheid van politici en wordt gevalideerd



10



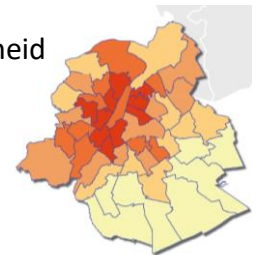
Organisation territoriale/Territoriale organisatie

Groupement de quartier

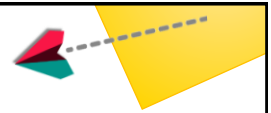
- Offre de base, généraliste et « directe »
- Couvre les besoins principaux de la population qui y vit
- Référent de quartier
- Contrat Local Social Santé (CLSS)
= moyens alloués par la région si population plus fragile

Wijk

- Basis-, generalistische en "directe" diensten
- Voorziet in de belangrijkste behoeften van de mensen die er wonen
- Buurtreferent
- Lokale Welzijns- en gezondheid contracten (LWGC)
= middelen toegewezen door het Gewest als de bevolking kwetsbaarder is



11



Organisation territoriale/Territoriale organisatie

Bassin

- Niveau intermédiaire
- Organise des services et dispositifs pour permettre aux professionnels de couvrir des besoins non couverts localement
- Groupe d'appui au bassin

Zorgzone

- Tussenniveau
- Organiseert diensten en voorzieningen zodat professionals voorzien in behoeften waar op lokaal niveau niet wordt voorzien
- Zorgzone ondersteuningsgroep



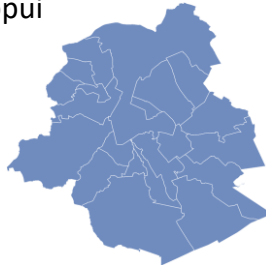
12



Organisation territoriale/Territoriale organisatie

Région

- Soutien aux niveaux inférieurs
- Couvre toutes les demandes et situations qui n'ont pas trouvé réponse aux 2 autres niveaux
- Structures de soutien et d'appui méthodologique, équipes spécialisées, etc.

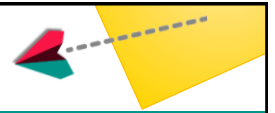


Gewest

- Ondersteuning op lagere niveaus
- Omvat alle verzoeken en situaties die niet op de andere 2 niveaus zijn behandeld
- Methodologische ondersteuningsstructuren, gespecialiseerde teams, enz.



13



Organisation territoriale

Quelques remarques importantes:

- Principe de subsidiarité
 - Placer au bon niveau l'offre correspondante et qui y a sa place
 - Pas de hiérarchie entre les niveaux
 - Articulation des différents niveaux entre eux
- Délimitations poreuses et fluides
- Concept de responsabilité populationnelle
 - S'organiser ensemble sur un territoire donné
 - Pour répondre aux besoins de la population qui s'y trouve
 - Dépasser les logiques sectorielles, institutionnelles pour mener des actions communes et s'organiser ensemble pour couvrir les besoins



14



Territoriale organisatie

Belangrijke opmerkingen:

- Subsidiariteit
 - Het juiste aanbod op het juiste niveau
 - Geen hiërarchie tussen niveaus
 - Articulatie tussen de verschillende niveaus
- Poreuze en vloeiende grenzen
- Concept van gedeelde verantwoordelijkheid
 - Samen organiseren op een gebied
 - Voldoen aan de behoeften van de bevolking die er woont
- Sectorale en institutionele benaderingen overstijgen om gezamenlijk actie te ondernemen en samen te organiseren om aan de behoeften te voldoen

15



Organisation territoriale

Le bassin, l'enjeu de cette rencontre:

- Missions: connaissance, réseau, coordination, prévention/promotion santé
- Mise à disposition d'équipes pour répondre à ces missions
- Impact sur le travail de terrain en termes d'efficience: visibilité de ce qui existe et fonctionne, création de liens, services spécifiques, etc.
- Partages de bonnes pratiques pour dupliquer, inspirer, améliorer
- Soutien pour mener des actions communes, impulsion
- Unifier et fluidifier ce qui existe/ faire connaitre et faire du lien avec l'existant
- Facilitateur pour zones/communes ayant une offre associative pauvre

16



Territoriale organisatie

De zorgzone, de uitdaging van deze bijeenkomst:

- Taken: kennis, netwerk, coördinatie, preventie/gezondheidsbevordering
- Terbeschikkingstelling van teams om deze taken uit te voeren
- Effect op het terrein in termen van efficiëntie: zichtbaarheid van wat er bestaat en werkt, leggen van verbanden, specifieke diensten, enz.
- Delen van goede praktijken om te repliceren, te inspireren en te verbeteren
- Ondersteuning voor gezamenlijke initiatieven, impuls
- Verenigen van wat al bestaat/ bewustmaking en het leggen van verbanden met wat al bestaat
- Facilitator voor gebieden/gemeenschappen met een gebrekkig verenigingsaanbod

17



Le Groupe d'Appui au Bassin

- Pourquoi ce groupe ? Acteurs ayant déjà une mission/des activités à ce niveau
- Son rôle ? l'équipe (volontariste) soutient le processus
- C'est qui ?
 - Coordinateur antenne santé mentale
 - Ambassadeur PPL
 - Coordinateur prévention/promotion santé
 - BruZEL
 - CBCS
 - Brusano
 - (Coordinations sociales)



18



De zorgzone-ondersteuningsgroep

- Waarom deze groep? Actoren die al een missie/activiteit hebben op dit niveau
- Onze rol? Het team (proactief) ondersteunt het proces
- Wie zijn het?
 - Coördinator antenne geestelijke gezondheidszorg
 - ELP-ambassadeur
 - Coördinator preventie/gezondheidsbevordering
 - BruZEL
 - CBCS
 - Brusano
 - (Sociale coördinatie)



19



Rétrospective: travail mené depuis 1 an Retro: werk uitgevoerd over het laatste jaar

Jun '22

Mandat donné au CBCS (asbl Cocof) et à Brusano (asbl Cocom) pour mener une concertation avec le terrain sur les enjeux de la territorialité

Juni '22

Mandaat aan CBCS (Cocof asbl) en Brusano (Cocom asbl) om het veld te raadplegen over territoriale kwesties

20



Rétrospective: travail mené depuis 1 an Retro: werk uitgevoerd over het laatste jaar

Juin/Juni '22 > Oct./Okt '22

Oct. 2022 à janv. 2023 : mise en place des ADC

L'atelier du changement, c'est l'espace des professionnels du social-santé, des bénéficiaires, patients et aidants, où ils peuvent se rencontrer, s'informer, proposer.

Il doit leur permettre de prendre connaissance des enjeux et des réformes en cours (e.a. le Plan social-santé intégré), de s'organiser et de définir ensemble comment réaliser les missions du bassin.

Okt. 22 tot jan. 23: implementatie van de VA's

De veranderingsatelier is de ruimte waar professionals uit de sociale en gezondheidszorg, begunstigen, patiënten en verzorgers elkaar kunnen ontmoeten, elkaar kunnen leren kennen en suggesties kunnen doen.

Het moet hen in staat stellen zich te informeren over de problemen en de lopende hervormingen (bijv. het PSSI), zich te organiseren en samen te bepalen hoe de opdrachten van de zorgzone moeten worden uitgevoerd.



21



Rétrospective: travail mené depuis 1 an Retro: werk uitgevoerd over het laatste jaar

Juin/Juni '22 > Oct./Okt. '22

Oct. 2022 à janv. 2023 : mise en place des ADC

- 3 dispositifs:
 - Journées portes ouvertes
 - Focus groups
 - Consultation digitale
- 3 objectifs:
 - Information sur les enjeux et réformes (panneaux)
 - Mise en place d'une méthodologie participative de concertation
 - Co-construction de propositions opérationnelles et définition de priorités

Okt. 22 tot jan. 23: invoering van VA's

- 3 initiatieven:
 - Opendeurdagen
 - Focusgroepen
 - Digitaal enquête
- 3 doelstellingen:
 - Informatie over de problemen en hervormingen (panels)
 - Toepassing van een participatieve raadplegingsmethode
 - Co-constructie van operationele voorstellen en definitie van prioriteiten



22

Rétrospective: travail mené depuis 1 an Retro: werk uitgevoerd over het laatste jaar

Juin/Juni '22 > Oct./Okt. '22 > Mars/Maart '23

Mars/Maart 2023: rapport/verslag

- Ce qu'a exprimé le terrain au travers des 3 dispositifs/Wat het terrein heeft gezegd over de 3 initiatieven
- A traduire et contextualiser : ce qui se fait déjà, quelles réalités locales, les moyens nécessaires et disponibles, etc./ Te vertalen en te contextualiseren: wat wordt er al gedaan, wat is de lokale realiteit, welke middelen zijn nodig en beschikbaar, enz.
- 4 fonctions définies/functies
- Actions à construire ensemble/Samen te ontwikkelen acties

CONNAISSANCE	RÉSEAU	COORDINATION	PRÉVENTION ET PROMOTION
PROPOSITION 1 Partager les diagnostics locaux afin de les consolider PROPOSITION 2 Soutenir le développement d'un répertoire des acteurs bruxellois social-santé	PROPOSITION 3 Développer l'interconnaissance des acteurs de terrain PROPOSITION 4 Créer des lieux d'information et de communication centralisés à destination des professionnels et des bénéficiaires	PROPOSITION 5 Mettre en place un guichet unique PROPOSITION 6 Développer et articuler les fonctions de liaison PROPOSITION 7 Établir des permanences d'accueil	PROPOSITION 8 Sensibiliser les citoyens aux questions social-santé à travers des campagnes de communication adaptées au niveau du bassin PROPOSITION 9 Soutenir les acteurs de terrain en prévention et promotion de la santé.



23

Rétrospective: travail mené depuis 1 an Retro: werk uitgevoerd over het laatste jaar

Juin/Juni '22 > Oct./Okt. '22 > Mars/Maart '23 > Avril/April '23

Avril/April 2023:

- Mise en place des Groupes d'appui aux bassins
- Het opzetten van de Zorzgzones Ondersteuningsgroepen

24

Rétrospective: travail mené depuis 1 an Retro: werk uitgevoerd over het laatste jaar

Juin/Juni '22 > Oct./Okt. '22 > Mars/Maart '23 > Avril/April '23 > Juin/Juni '23

Juin/Juni 2023:

- Les Ateliers du changement, la suite
- De Veranderateliers, volgende stap
(et dorénavant tous les 4 mois/
vanaf nu elke 4 maanden)



25

Q & A

Utilisez l'application pour poser vos questions et/ou voter pour une question déjà posée

Gebruik de applicatie om uw vragen te stellen en/of te stemmen op een vraag die al is gesteld



wooclap.com
code UOQYYZ

26

PAUSE/PAUZE



27

Les 9 actions prioritaires

L'atelier du changement, c'est...

- Faire connaître l'existant
- Faciliter l'échange et l'interconnaissance
- Définir des actions prioritaires par les partenaires social-santé du bassin
- Avancer ensemble sur ces actions

Les besoins exprimés jusqu'à aujourd'hui dans les bassins sont similaires d'un bassin à l'autre mais la manière d'y répondre varie selon les spécificités du territoire

C'est une co-construction entre acteurs du bassin, à l'échelle du bassin pour l'amélioration du social-santé et l'intégration social-santé-santé mentale

28



De 9 prioritaire acties

De Veranderatelier betekent...

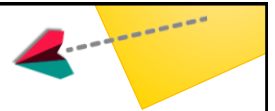
- Bekendmaken wat al bestaat
- Uitwisseling en onderlinge kennis vergemakkelijken
- Prioritaire acties definiëren voor de sociale en gezondheidspartners van de zorgzone
- Samen vooruitgaan met deze acties

De behoeften die tot nu toe in de zorgzones zijn geuit, zijn in de verschillende zorgzones vergelijkbaar, maar de manier waarop eraan wordt voldaan, verschilt naargelang de specifieke kenmerken van het gebied

Het is een gezamenlijk bouwproces tussen actoren van de zorgzone, op het niveau van de zorgzone, om de welzijns- en gezondheid aanbod te verbeteren en om welzijn - gezondheid en geestelijke gezondheid te integreren



29



Les 9 actions prioritaires/De 9 prioritaire acties

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Ces 9 actions = point de départ • Porte est ouverte à d'autres actions • Ne pas vouloir tout faire > phasage > commencer par 1 action • Synergies entre bassins > différences mais inspiration | <ul style="list-style-type: none"> • Deze 9 acties = een startpunt • De deur staat open voor andere acties • Niet alles willen doen > fasering > beginnen met 1 actie • Synergiën tussen zorgzones > verschillen maar inspiratie |
|--|---|



30

Les 9 actions prioritaires

Missions du bassin:

- Connaissance
- Réseau
- Coordination
- Prévention/promotion de la santé

Diagnostics

Répertoire

Lieux et immersions

Plateforme d'info (prof)

Point d'info et d'orient (pop)

Accueil élargi

Outreach et liaison

Boîte à outils

Formation

14

31

De 9 prioritaire acties

Zorgzone opdrachten:

- Kennis
- Netwerk
- Coördinatie
- Preventie en gezondheidsbevordering

Diagnoses

Repertorium

Plekken en onderdompelingen

Digitaal platform (prof)

Info- en begeleidingspunt (pop)

Bredere onthaal

Outreach en liaisonfuncties

Toolkit

Vorming

14

32



Les 9 actions prioritaires

• *Diagnostics (connaissance) :*

- Besoin = avoir une connaissance fine de la situation social-santé à l'échelle du bassin ou localement afin d'agir en commun sur des paramètres social-santé pour améliorer la situation socio-sanitaire de la population de la zone
- Concrètement =
 - Rendre visibles et accessibles les données existantes en répertoriant (centraliser) les rapports et données (produites tant au niveau régional que local)
 - Faire vivre les données, les rendre utilisables, mettre en valeur ce qui fonctionne (comment ?)
 - Réaliser une synthèse à la demande d'un acteur à partir de son besoin (qui ?)
 - Orienter vers les appuis (notamment méthodo) existants pour les demandes non couvertes



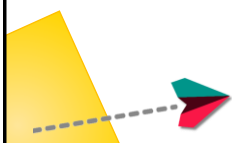
33



Les 9 actions prioritaires

• *Répertoire (connaissance) :*

- Besoin = avoir un accès complet et facile à l'offre social-santé bico
- Concrètement =
 - Connecter le terrain au répertoire régional et inversement
 - C'ad faire connaître ce répertoire, inciter à la m&aj des données, déterminer un processus pour alimenter la bdd en infos plus « chaudes », faire remonter les besoins, travailler les interfaces pour le rendre plus facile d'utilisation, etc.



34



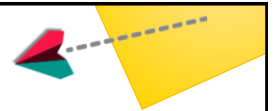
Les 9 actions prioritaires

• *Lieux et immersions (réseau) :*

- Besoin = faciliter l'interconnaissance entre les acteurs, les structures, etc. pour développer une dynamique productrice de confiance, d'identité collective par rapport au territoire de référence et à sa population, trouver des solutions ensemble et ainsi de développer un sentiment de responsabilité partagée
- Concrètement =
 - Identifier (cadastrer) les dispositifs d'immersion existants (type, modalités de participation)
 - Identifier (cadastrer) les lieux de rencontre existants (type, modalités de participation) sur base de balises (intersectoriel, multidisciplinaire, etc.)
 - Soutenir/faciliter mise en place de nouveaux groupes



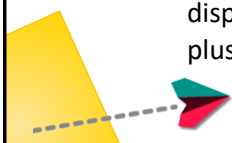
35



Les 9 actions prioritaires

• *Plateforme d'info pour les prof (réseau) :*

- Besoin = organiser un dispositif d'information pour les professionnels, leur permettant de trouver la bonne info au bon endroit au bon moment
- Concrètement =
 - Créer un canal d'information sur l'offre du bassin (calendrier) ciblant les activités en lien avec les missions du bassin
 - Mettre en place un dispositif d'information type ligne téléphonique sur les aides disponibles pour l'accompagnement des bénéficiaires. Le bassin fait appel aux dispositifs régionaux quand il ne peut répondre à la demande et pour les situations plus complexes.



36



Les 9 actions prioritaires

• *Points d'info et d'orientation pour la pop (coordination) :*

- Besoin = faciliter, pour les bénéficiaires, l'accès aux services et les aider dans les démarches en leur permettant d'adresser toutes les questions relatives à l'offre social-santé et de coordonner directement la réponse (1 porte d'entrée dans le système)
- Concrètement =
 - Mise en place d'un réseau territorial de guichets d'information et d'orientation
 - Qui propose déjà une offre de ce type ? Quelles sont les conditions/critères ?



37



Les 9 actions prioritaires

• *Accueil élargi (coordination) :*

- Besoin = augmenter l'accueil tout venant et donc l'accès pour des questions social-santé dans les points d'info et d'orientation
- Concrètement =
 - Pourquoi cet accueil « social » le soir et le weekend serait nécessaire ?
 - Commencer par clarifier de quoi on parle et où se situe le besoin



38



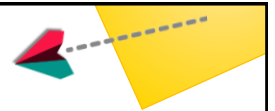
Les 9 actions prioritaires

• **Outreach et liaison (coordination) :**

- Besoin = augmenter la visibilité des nouvelles fonctions et de leurs conditions d'accès
- Concrètement =
 - Informer les professionnels sur ce qui existe (Relais d'Action Quartier RAQ, Community Health Workers CHW, Chargés de Prévention et Promotion Santé CPPS, etc.)
 - Réfléchir à l'articulation entre ces nouvelles fonctions et avec les acteurs existants



39



Les 9 actions prioritaires

• **Boîte à outils (prévention/promo santé) :**

- Besoin = permettre aux professionnels de mieux s'appropriier les outils en prévention et promotion santé, de s'appuyer sur les actions locales en facilitant l'accès et l'utilisation de ce qui existe
- Concrètement =
 - Sensibiliser et soutenir les acteurs social-santé généralistes dans le fait qu'ils ont chacun un rôle à jouer en termes de prévention et promotion santé de la population
 - Recenser et identifier les campagnes menées (au niveau régional et local)
 - Rassembler les outils existants et orienter vers ressources spécifiques



40



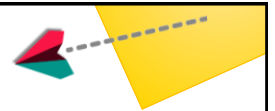
Les 9 actions prioritaires

• **Formation (prévention/promo santé) :**

- Besoin = partager et mutualiser les apprentissages sur les déterminants de la santé et une vision plus large de ce qui fait santé et faciliter les relais (liens et logistiques) entre l'expertise existante et les besoins en formation à l'échelle du bassin
- Concrètement =
 - Formation, sensibilisation, partage d'expérience entre professionnels du social-santé et avec les acteurs spécialisés
 - Travailler le trait d'union entre les acteurs généralistes et spécialistes



41



Les 9 actions prioritaires – partie participative / De 9 prioritaire acties - participatie

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • 9 tables à votre disposition (+ 1) • Comment avons-nous procédé ? <ul style="list-style-type: none"> • Les actions déjà menées par le GAB • Les actions mentionnées dans les ADC précédents • 50 minutes pour circuler, poser vos questions, alimenter avec des exemples, proposer des pistes • En restant bien focus sur le niveau bassin ! | <ul style="list-style-type: none"> • 9 tafels tot jullie beschikking (+ 1) • Hoe hebben we het aangepakt? <ul style="list-style-type: none"> • Acties al uitgevoerd door de GAB • Acties vermeld in vorige VA's • 50 minuten om te circuleren, vragen te stellen, voorbeelden te geven en nieuwe initiatieven voor te stellen • Houd de focus op het niveau van de zorgzone! |
|--|---|



42



Sondage/Enquête

Parmi ces 9 actions, laquelle devrait être travaillée en priorité ? wooclap

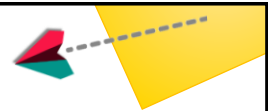
Welke van de 9 acties is volgens jou het meest relevant voor de zorgzone? Welk thema moet als eerste worden aangepakt ?



wooclap.com
code UOQYYZ



43



La suite

- Aujourd'hui: faire connaître les pratiques, créer la connaissance, détecter des tendances sur les actions
- A l'été, en septembre: mise en place de groupes de travail par action - si volontaires – actions ne peuvent se mener sans vous !
- En continu: possibilité de continuer à alimenter les actions avec des exemples (via le site – en construction)
- Ensuite: 3 rencontres/an par bassin : octobre, février, juin, octobre
- GAB: vient en appui du processus – à votre disposition
- On se revoit en octobre pour poursuivre la définition des priorités



44



What's next

- Vandaag: praktijken onder de aandacht brengen, kennis creëren, trends in acties opsporen
- In de zomer, in september: werkgroepen opzetten voor elke actie - als je vrijwilliger bent - acties kunnen niet worden uitgevoerd zonder jou!
- Doorlopend: mogelijkheid om voorbeelden te blijven toevoegen aan de acties (via de website - onder constructie)
- Daarna: 3 bijeenkomsten per jaar per zorgzone: oktober, februari, juni, oktober
- GAB: ter ondersteuning van het proces - tot uw beschikking
- We komen opnieuw samen in oktober om de prioriteiten verder te bepalen

45



Pour en savoir plus/Voor meer informatie
verander-atelier-changement.brussels

Merci pour votre participation !
 Dank u voor uw deelname!

*Pensez à compléter le formulaire
 d'évaluation
 Vergeet niet het evaluatieformulier in
 te vullen*

46