



Plan triennal 2022-2025 de la Maison médicale Trooz Santé

Validé lors de l'Assemblée Générale du 31/03/2022

Depuis la création de la maison médicale, deux plans triennaux ont été réalisés (2015-2018 et 2018-2021). Voici donc le troisième plan triennal (2022-2025) qui a été présenté et voté lors de l'Assemblée Générale du 31/03/2022. Le conseil d'administration propose de reprendre la même méthode de travail qu'Hubert Jamart avait proposé pour la rédaction des deux précédents plans. A savoir, un canevas auquel tous les membres de l'Assemblée générale pourront proposer ses réflexions et suggestions. Le CA les intégrera et les soumettra aux membres en vue de l'approbation lors de l'Assemblée générale.

1. Introduction

Lors de la création de l'ASBL, les fondateurs ont souhaité que soit rédigé tous les trois ans un guide. Ce document doit être construit sur base des réflexions et souhaits émis par l'assemblée générale dans le cadre d'un travail collectif. Une série de questions ont été formulées à l'intention des membres et les réponses ont été recueillies pour construire le 1^{er} plan. Le plan triennal doit servir de fil rouge pour le travail du conseil d'administration. À tout moment il pourra y faire référence, le relire, et finalement argumenter une partie de son bilan moral annuel lors des Assemblées générales. Après une période de deux ans et demi, ce document sera repris et soumis à la sagacité de l'Assemblée de façon à le réactualiser, le redynamiser, le compléter et recréer la suite du parcours. Un nouveau document sera alors accepté pour une nouvelle période de trois années et ainsi de suite.

Pour ce nouveau plan triennal 2022-2025, nous poursuivons notre collaboration avec les mêmes partenaires : AIGS (agence interrégionale de guidance et de santé), CPAS, Maison Croix-Rouge, ONE, Saint Vincent de Paul et le comité de patients. Une nouveauté depuis 2020 est l'implication du représentant du comité de patients au sein du conseil d'administration, ce qui prouve de notre volonté d'associer les patients à notre mode de fonctionnement.

Il avait été proposé lors du dernier plan triennal que le CA puisse décider de déléguer une partie de son travail à un délégué à la gestion journalière ou à un coordinateur général. L'ASBL n'a pas pu engager ce type de profil mais a pu toutefois modifier son fonctionnement entre le CA et l'équipe avec une prise de décisions plus autonome de l'équipe encadrée par des procédures. Par ailleurs, nous avons engagé dans le cadre de la rénovation du bâtiment, le gestionnaire d'une autre maison médicale. A côté de cette mission, il participe aux réunions du CA en tant qu'invité permanent pour apporter son analyse et ses conseils en matière de gestion.

2. Objectifs généraux

Nous tendons vers une prise en charge globale de la part de l'ensemble des travailleurs du bâtiment. L'idée directrice serait d'aller progressivement vers un **Centre de Santé de la Vesdre**. A cet effet, un projet ambitieux de rénovation du bâtiment (situé au 64, Grand Rue) a vu le jour dès 2018. Il s'est concrétisé au fur et à mesure des années pour prendre une forme plus concrète en 2020-2021. A ce jour, nous avons sélectionné le cabinet d'architecture dA (suite à un appel à projets) et avons obtenu le permis d'urbanisme de la Commune de Trooz. Nous bénéficions par ailleurs d'un accompagnement de la part de Novacitis (agence de consultance). Ce projet bénéficiera d'un conséquent subside européen (FEADER). Malheureusement, des retards dans le dossier ont reporté le début des travaux qui sera programmé pour 2022-2023. Les partenaires du futur Centre de Santé sont impliqués dans ce processus et ont été associés aux réunions de discussions relatives au financement, à l'agencement des locaux et à la philosophie globale du projet.

En terme de philosophie, l'objectif commun doit viser **l'amélioration de la qualité de vie de nos patients** dans les trois aspects principaux (psychologique, social et médical/biologique). De manière générale, notre modèle promeut une approche globale de la santé. Nous détaillerons ci-dessous les trois aspects.

Nous devons poursuivre une réflexion afin d'accueillir divers publics au sein de notre centre et de **favoriser au maximum la mixité** en rejetant toute forme de discrimination socio-culturelle, philosophique, ethnique et géographique. Nous attirons l'attention sur le fait que peu d'activités intergénérationnelles sont organisées. Cela pourrait constituer une piste de réflexion. Les horaires de nos activités et services doivent être réfléchis et améliorés pour permettre une plus grande accessibilité (notamment pour les travailleurs ou les enfants...)

Une réflexion au niveau du **territoire** fut menée et a abouti à l'élargissement de notre zone (principalement la commune de Chaudfontaine avec le quartier de Vaux sous Chèvremont). En dehors de la commune de Trooz, nous regrettons que les autres communes de notre territoire ne soient pas assez investies. Nous tentons d'organiser davantage d'activités sur ces autres communes et avons des liens réguliers avec certains CPAS (Soumagne, Chaudfontaine), mais cela doit s'amplifier. Nous sommes invités annuellement à participer à l'évaluation des plans de cohésion sociale, preuve que nous sommes identifiés comme acteur clé en termes de santé. Grâce à la présentation de nos services dans les CPAS (Soumagne, Olné, Chaudfontaine et Trooz), nous avons pu développer des synergies communes.

La visibilité du projet et de nos activités doit être portée par l'ensemble de l'équipe, des partenaires, du réseau et des membres de notre assemblée générale. Pour ce faire, nous exploitons divers canaux de communication : le site internet (complètement remis à jour en 2020), des affiches et des folders, des communications sur notre page Facebook... Cette dernière est alimentée régulièrement et suivie par plus de 800 personnes, ce qui nous permet de toucher un public plus large que nos patients. Notons que certaines communes assurent un relais de nos informations vers leurs concitoyens. Nous allons poursuivre nos sollicitations envers les autres communes pour la diffusion d'informations importantes (déménagement...)

Nous avons mis en place plusieurs outils pour **faciliter la communication** en interne. Nous avons consacré nos deux dernières mises au vert à ce sujet. La formation des

travailleurs est encouragée pour peu qu'elle soit en lien avec ses missions et réfléchi avec l'équipe. Nous avons également mis en place un système de parrainage dans lequel un ancien travailleur épaulé et seconde un nouvel arrivé. Enfin, l'arrivée de nouveaux travailleurs issus d'autres maisons médicales apportent une plus-value et un regard « extérieur » à notre fonctionnement.

Notre dernier objectif est le **travail en réseau** au sens large (nous détaillerons par la suite les projets mis en place et futurs). Nous nous inscrivons dans le mouvement plus large des maisons médicales, nous nous impliquons dans l'Inter Groupe Liégeois (IGL) et la Fédération des Maisons Médicales (FMM) via la participation aux réunions, aux groupes sectoriels (médecins, infirmier, santé communautaire, kiné, psy), la présence d'un délégué à l'IGL et un mandat d'administrateur à la Fédération. Nous relayons tant que faire se peut les diverses actions de la Fédération.

3. Accueil

Le rôle central de la fonction d'accueil dans la maison médicale n'est plus à démontrer. Il s'agit d'une fonction de premier ordre tant dans l'organisation, de la transmission d'informations, que de l'écoute active des patients. Les accueillantes ont suivi des formations (en assertivité, communication non-violente...) et ont repris un certain nombre des tâches administratives qui étaient auparavant réalisées par les médecins et infirmières. Elles délivrent des messages de prévention (informations sur la vaccination, le covid, le diabète...) qui permettent d'économiser du temps de travail des soignants.

Des réunions inter-secteurs (médecins-accueillantes) se sont organisées afin d'établir des procédures pour améliorer le travail. Elles devront être augmentées et systématisées en 2022-2025.

Nous avons pour objectif pour ces trois prochaines années de continuer l'évolution de l'accueil dans la prévention, la promotion à la santé et proposer la meilleure orientation possible en fonction des besoins et demandes du patient.

Dans l'idée du Centre de Santé de la Vesdre, il faudra tendre vers une centralisation de l'accueil : une sorte de guichet d'entrée unique où l'aiguillage des personnes pourra être fait de manière coordonnée pour tous les services. Ceci en maintenant un aspect fondamental et spécifique de l'accueil de la Maison médicale. Une première réunion en équipe et avec nos partenaires s'est tenue.

4. Bio médical

Médicaments

Nous poursuivons le fonds « Microcrémy » qui permet l'accès principalement aux médicaments pour les personnes ayant des difficultés financières. Ce fonds peut également être utilisé pour des petites dépenses utiles (achat de carte de bus ou de gsm par exemple).

La prise de médicaments reste notre dernière alternative, puisque nous défendons une approche moins médicalisée si la situation du patient le permet.

Offre de professionnels

Depuis le précédent plan triennal, notre offre de services s'est développée via l'engagement d'une collaboratrice sociale en 2020 et l'augmentation des heures des secteurs kiné, accueil, administratif et de la psychologue. Dans le futur et pour répondre aux demandes et besoins des patients, nous pourrions nouer des collaborations avec des diététiciens, sage-femmes, pédicures... Notre infirmière est devenue référente diabète et peut proposer des consultations dédiées spécifiquement à ce sujet. Pour répondre aux demandes des patients et s'adapter au contexte sanitaire, nous proposons des tests PCR et antigéniques et la vaccination contre le covid.

En 2022, le service des prises de sang va être externalisé vers un(e) infirmier(e) indépendant(e). Cela permettra à notre infirmière de mettre en place des actions de prévention, sur le diabète (suite à sa formation) et se consacrer à des projets partenariaux (Téléspot, Trooz Santé écoles...)

Travail multidisciplinaire intégré et en réseau

Au départ des problèmes de santé que nous pouvons identifier (isolement, diabète, surpoids, troubles psychologiques divers...), il faudrait organiser la prise en charge multidisciplinaire. Nous devons encore nous améliorer dans ce domaine. Nous avons déjà pu mettre en place certaines procédures telles que la mesure régulière du poids, la possibilité de faire du vélo électrique ou l'organisation d'atelier cuisine avec une diététicienne. Par ailleurs, pour mettre en application les apprentissages de la formation en diabétologie, l'infirmière et le secteur médecin réfléchiront aux procédures de prévention et un éventuel groupe de parole pour personnes diabétiques.

Les partages de bonnes pratiques (recommandations cliniques, bonne utilisation de la prescription, prise en charge multidisciplinaire des pathologies chroniques...) sont développés entre les différents services et secteurs des soins de santé de notre territoire. A cet effet, une mise en réseau avec les médecins et pharmacies de la commune s'est organisée en 2020 avec pour thématique principale les assuétudes. La première soirée à thème fut consacrée à la prise en charge des patients sous méthadone. En raison de son succès et de l'enthousiasme des participants, une seconde mise en réseau fut programmée mais a dû être annulée en raison des mesures sanitaires liées au covid.

Projet CHU

Le projet de Télédermoscopie « Téléspot » a été mis en place en 2019 dans le cadre de la prévention du mélanome avec le service dermatologie du CHU. Une première approche a été réalisée avec les médecins généralistes de la commune de Trooz pour les associer au projet. Concrètement, lors de sa consultation, un médecin qui avait un doute sur la dangerosité d'un grain de beauté réfère le patient vers l'infirmière de la maison médicale. Celle-ci le prendra en photo à l'aide d'un dermatoscope et l'enverra au service dermatologie du CHU. Si celui-ci s'avérait à risque, un rdv avec le patient était fixé dans un court délai afin de le retirer. Malheureusement, la gestion de la crise sanitaire a relégué ce projet au second

plan. Nous souhaitons relancer ce projet avec une campagne de prévention et de dépistage au printemps 2022 en collaboration avec le service de dermatologie du CHU. En outre, ce sera l'occasion d'aller présenter de vive voix le projet aux différents médecins de la commune.

5. Psychologique

Nous avons mis en place et augmenté les activités liées au bien-être (méditation, gym douce, relaxation...) Nous avons approfondi notre collaboration avec le service de santé mentale de l'AIGS (psychologue et assistante sociale), la commune de Trooz et son CPAS, principalement depuis les inondations de juillet 2021.

Une organisation en réseau avec d'autres partenaires permet de tisser un maillage en matière de prise en charge psychologique. Nous partageons nos locaux avec une psychologue du Service de Santé Mentale de l'AIGS avec qui nous collaborons régulièrement sur des suivis individuels ou des activités collectives. Dans le cadre de ce partenariat, nous pouvons orienter des patients vers le psychiatre du Service de santé mentale de Beyne-Heusay. Certains psychiatres spécialisés (en gériatrie) sont sollicités pour avoir un avis sur des suivis de nos patients. Depuis début 2022, c'est un pédopsychiatre de l'AIGS qui vient consulter dans nos bâtiments.

La psychologue est référente du projet autour de la prise en charge des assuétudes depuis 2020. Celui-ci s'articule en deux axes : un premier axe qui est une mise en réseau des médecins généralistes, pharmaciens et psychologues de la région sur la prise en charge des assuétudes. Un deuxième axe se centre sur la prévention des publics plus jeunes en milieu festif. Les partenaires sont le service jeunesse de la commune de Trooz, le CPAS, Open Ado de la Province de Liège et les Aides en Milieu Ouvert. En raison de la crise sanitaire et des inondations, le second axe de ce projet n'a pas pu se développer comme nous l'aurions espéré.

Notre volonté est de mettre en place des groupes de parole pour répondre aux demandes exprimées par des patients. Par exemple, avec le comité de patient, nous avons encadré et soutenu la création d'un groupe de parole à destination de personnes atteintes du cancer. Suite aux inondations et à la demande d'un patient, un groupe de parole pour enfants a été mis sur pied. Nous projetons par ailleurs de créer un groupe pour personnes diabétiques (après avoir sondé les personnes diabétiques sur leur intérêt). Ces groupes peuvent se tenir au sein de la maison médicale ou de l'espace des possibles qui est un local communautaire partagé entre partenaires. D'une façon plus générale, il faudrait aller vers des approches de plus en plus communautaires dans la résolution de problèmes de santé mentale ; sortir de l'idée que seules les prises en charges individuelles ont un sens.

6. Social

Dès 2020 (avec l'engagement à mi-temps de la collaboratrice sociale), l'accompagnement s'est centré sur les problématiques spécifiquement liés à la santé. Par exemple, aider les patients à prendre des rendez-vous et à s'y rendre, faire le suivi de certains dossiers de reconnaissance de handicap... Sa mission est

d'accompagner les patients dans leurs difficultés sociales ou médicales au quotidien et de proposer des services soutenant tout en permettant le maintien au domicile, tant que faire se peut.

Nous entretenons des contacts réguliers avec les assistantes sociales du CPAS de Trooz au sujet des suivis de patients, dans le respect du secret professionnel partagé et avec l'accord des patients. Nous collaborons également avec d'autres CPAS de la zone (Chaufontaine et Soumagne) mais nous devons l'amplifier et continuer à présenter nos services annuellement dans ces structures. Nous collaborons également avec les services d'aides familiales (la CSD et l'ADMR), les plateformes des soins palliatifs de l'Est et Delta, Concerto, les services de santé mentale de Trooz, Beyne-Heusay et Soumagne, les avocats en tant qu'administrateurs de biens,...

La collaboratrice sociale a également pour mission d'organiser des réunions de coordination avec le patient et sa famille, les travailleurs de la maison médicale impliqués et les intervenants (CPAS, avocats, aides familiales...) Celles-ci s'organisent pour des situations complexes où la coordination entre les différents acteurs est primordiale pour une meilleure prise en charge du patient. A cet effet, elle se charge d'organiser la réunion, de l'animer, de faire un compte-rendu puis de veiller au suivi des décisions et de l'agenda.

7. Santé communautaire et promotion de la santé

La santé communautaire désigne les efforts collectifs déployés par les communautés pour accroître leur maîtrise et contrôle sur des déterminants non médicaux de la santé (facteurs sociaux, environnementaux, culturels, économiques,...) en vue de l'améliorer. Concrètement, il s'agit de développer des activités avec l'ensemble du réseau psycho-médico-social et créer des conditions de participation active de la population à la promotion de la santé. Nous partons donc des demandes et des besoins des patients pour co-construire des projets tels que balades, ateliers cuisine, visites d'expositions... Ceux-ci permettent de briser l'isolement, de créer du lien social, de favoriser le partage de connaissances et la transmission des savoirs, dans un climat de bienveillance et de respect. La collaboration avec le réseau constitue un pilier de la santé communautaire. Nous avons donc à cœur de mener nos projets avec nos partenaires (AMO, Orée ASBL, maison de la Laïcité, syndicat d'initiative, commune de Trooz, service jeunesse et CPAS, St Vincent de Paul...) Dans une optique de promotion de la santé, nous développons des projets de prévention et sensibilisation autour des journées mondiales de lutte contre le sida, les droits des femmes, le diabète, le cancer... Nous essayons de mobiliser et impliquer au maximum nos patients dans la construction et réalisation de celles-ci.

Le CPAS de Trooz est locataire de l'Espace des possibles, un local communautaire situé au centre de Trooz, et le sous-loue à des associations ayant un objet social. Actuellement, ce local est occupé par le projet « C Trooz bien », la St Vincent de Paul pour l'aide alimentaire, la CSC Senior pour les conférences mensuelles, les psychologues de l'AIGS et la maison médicale pour ses activités de santé communautaire. L'ONE occupe actuellement le container situé dans la cour de cet Espace et intégrera cet espace le temps des travaux au 64 Grand Rue. Un projet de travail social est également sur pieds.

Le Comité de patients qui s'est structuré autour de trois axes (les petites graines, le groupe de paroles cancer et le groupe organisation de soirée-débat) poursuit ses activités après une réduction et pause imposée successivement par la crise sanitaire puis les inondations.

Nous avons tenté de maintenir un maximum de projets malgré les règles strictes liées au covid. Notre souhait est de poursuivre et intensifier les activités communautaires qui permettent entre autres de briser l'isolement, d'augmenter l'estime de soi par le partage et la valorisation de compétences, d'encourager l'appartenance au groupe et le tout dans une approche curative collective.

8. Groupes de travail

L'équipe a mis en place une dynamique participative des travailleurs autour de plusieurs thèmes. Malheureusement, certains groupes n'ont pas perduré faute de temps ou de priorité. Nous ne présentons ici que les groupes encore en action :

➤ *Groupe « formation »*

REFERENTE : Valérie Defosse et Anna Brazzo. De nouveaux outils vont être mis en place par le CA comme des canevas et documents à compléter pour les demandes de formations.

➤ *Groupe « addiction/assuétudes »*

REFERENTE : Stéphanie Gonty. Ce groupe a pour but de réfléchir les représentations que nous avons autour des consommations problématiques. Dans ce cadre nous souhaitons former l'équipe à des modèles de prise en charge mais aussi travailler les représentations de ces problématiques. C'est la transversalité qui devra primer dans les approches et le niveau de compréhension des membres de l'équipe face à ces problèmes. Une première mise en réseau avec l'intervention du Dr Noel (du centre de cure et postcure Les Hautes Fagnes) s'est organisée en 2020 (comme expliqué précédemment). Pour répondre au besoin de l'équipe de se former aux assuétudes (effets secondaires, risques...), nous aimerions solliciter des services extérieurs (centre Alpha, Hautes Fagnes...).

En parallèle à l'aspect curatif, nous avons souhaité développer l'aspect réduction des risques et prévention avec la mise sur pied du projet Osez Doser. Les partenaires de ce projet sont les deux AMO (Re'Source et Arkadas), le CPAS, le service Jeunesse de la commune de Trooz, la province de Liège. Il vise une approche de réduction des risques liées aux assuétudes en milieu festif. Cet axe doit encore être développé.

➤ *Groupe C Trooz Bien*

REFERENTE : Stéphanie Gonty. Le projet de soutien à la parentalité a été repensé entièrement pour répondre au mieux aux besoins des familles avec la mise en place d'un espace parents-enfants. Le groupe de partenaires (AIGS, ONE, AMO

Re'Source, CPAS, maison médicale) a pour objectif de créer du lien au travers diverses activités avec les familles et de proposer des ateliers en lien.

➤ *Groupe inscriptions et anamnèse*

REFERENTE : Valérie Defosse. Les anamnèses ont été réalisées par l'infirmière au moment de l'inscription, puis ont dû être arrêtées par manque de temps. Ce groupe doit être remis en place lorsque l'agenda le permettra.

➤ *Groupe de travail Trooz-Santé-Ecoles et mises en réseau*

REFERENTE : Valérie Defosse. Le groupe de partenaires (Open Ado, les écoles libres et communales de Trooz, les PMS et PSE, l'ONE et la Maison médicale) ont poursuivi leurs activités autour du bien-être des enfants à l'école. Le groupe n'a pas été actif en 2021 en raison du covid et des inondations mais reprendra en 2022.

➤ *Coordination sociale enfants et adultes*

Une coordination sociale « enfants » rassemblant tous les acteurs gravitant autour de l'enfance a vu le jour début 2022 et va s'intensifier. Elle sera gérée par la maison médicale (Stéphanie Gonty). Une coordination sociale « adultes » à laquelle participera la maison médicale sera également mise en place. Enfin, Stéphanie Gonty s'implique également dans les groupes de travail liés aux violences intra-familiales (coordonnée par la police).

➤ *Groupe des partenaires du bâtiment*

REFERENTE : Joana Fisse. Les différents partenaires du bâtiment : AIGS (Service de santé mentale et Le Plope), CPAS, maison médicale, Maison Croix-Rouge et ONE, organisent annuellement des journées de rencontres et d'échanges sur la pair-aidance, sur les violences intra-familiales, sur les manières de collaborer entre partenaires... Ce groupe va poursuivre ces activités.
