



Rapport d'activité 2021

Ce rapport d'activité 2021 propose une vision d'ensemble des différentes missions et activités du Centre de Santé du Miroir. N'hésitez pas à vous adresser à la maison médicale pour obtenir des éclaircissements ou des informations complémentaires.

Editeur responsable Geoffroy SCHMITZ
Rue du Miroir 67 - 1000 Bruxelles

Coordination et mise en page Marie BAUTERS
Emmanuelle PAUL

Rédaction Toute l'équipe

Comité de lecture Ariane LEMMENS
Geoffroy SCHMITZ

Juin 2022



IDENTIFICATION DE L'INSTITUTION



Données administratives

Centre de Santé du Miroir asbl
Rue du Miroir, 67 - 1000 Bruxelles
Tél : 02/511.34.74
Fax : 02/512.37.74
Mail : equipe@centresantemiroir.be
www.centresantemiroir.be
N° de compte de l'asbl : BE39-3101-2735-4319
N° INAMI : 82650433111
N° BCE : 0447112194

Modes de financements

Forfait et subsides de la COCOF

Langues parlées au sein de l'équipe :

Français, néerlandais, anglais, arabe, espagnol, araméen, vietnamien, russe.

Coordinateur du service

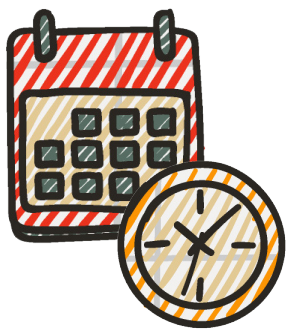
Geoffroy SCHMITZ

Composition du Conseil d'Administration

Robert BOUTON
Quentin DE VISSCHER
Geoffroy SCHMITZ
Marie-Dominique VAGENHENDE

Composition de l'Assemblée Générale

Amal BEN BRAHIM
Robert BOUTON
Marie DELBRUYERE
Quentin DE VISSCHER
Alain LAMBORAY
Geoffroy SCHMITZ
Marie-Dominique VAGENHENDE



Permanences

Les consultations se déroulent principalement du lundi au vendredi sur rendez-vous, à la maison médicale ou à domicile :

- Consultations en médecine générale de 8h30 à 19h ;
- Consultations d'urgences médicales à partir de 19h ;
- Consultations en kinésithérapie de 8h30 à 19h ;
- Consultations en soins infirmiers à la maison médicale de 8h à 11h ;
- Collaboration avec le service infirmier de soins à domicile Infi House et avec la Croix Jaune et Blanche (pour les soins infirmiers à domicile, excepté les prises de sang à domicile réalisées par les infirmières de la maison médicale) ;
- Permanences sociales avec horaires variables selon les jours de la semaine.
- Permanences de la psy réseau du RSM (cf. p.71) à horaires variables.
- Permanences des diététiciennes du RSD-B (cf. p.66) à horaires variables.

Mais aussi :

- Consultations d'urgences médicales le samedi de 11h à 12h ;
- En dehors des heures d'ouverture de la maison médicale, les patients sont réorientés vers la garde médicale bruxelloise à laquelle les médecins participent.

TABLE DES MATIÈRES

COMPOSITION DE L'ÉQUIPE

5

GLOSSAIRE

6

CONTEXTE

8

Présentation

8

Quartier des Marolles

9

Patients

12

L'équipe

14

Les secteurs

14

Accueil

14

Entretien des locaux

15

Médecine générale

16

Kinésithérapie

18

Gestion

19

Soins infirmiers et santé communautaire

20

Diététicienne

22

Assistante sociale

23

Communication

26

Travail en équipe

28

DEQ

30

Fédération des Maisons Médicales

32

PROJETS DE PROMOTION DE LA SANTÉ

33

Projets internes

33

Cours de gymnastique

33

Relaxation

35

Campagnes

36

Projets en collaboration

37

Goûter du Nouvel An

37

Groupe Santé Environnement

38

Dyn'Alim

42

Aquagym

45

BOOST

46

Réseaux

47

Réseau Santé Diabète

47

Réseau Santé Mentale Marolles

52

COMPOSITION DE L'ÉQUIPE



Infirmières en santé communautaire

BAUTERS Marie
LOUIS Alexandra



Accueil

AGHERGHOUR Mustapha
BEN BRAHIM Amal
GADZIEVA Dzerassa
GULTEKIN Daniela
MALDONADO Claudia



Kinésithérapie

BOUTON Robert
DELBROYERE Marie
DE VISSCHER Quentin
LEGAT Pauline



Médecine générale

Dr DOAN Nhu
Dr LAMBORAY Alain
Dr SCHMITZ Geoffroy
Dr VAGENHENDE Marie-Dominique

Assistants oct.2020 - sept.2021

Dr ACCARAIN Hélène
Dr DEMORTIER Manon

Assistants oct.2021 - sept.2022

Dr LEMMENS Ariane
Dr TRUONG Phong



Assistante sociale

MALDONADO Claudia



Technicienne de surface

PENA Griselda



Communication

PAUL Emmanuelle



Diététicienne

NEJI Olpha



Gestionnaire

BOUTON Robert

Collaborations (réseaux du quartier)



Psychologue (RSMM)

SELIGMANN Yaëlle



Coach sportif (RSD-B)

D'ALGUERRE Sébastien

GLOSSAIRE



AG

Assemblée Générale



AMU

Aide Médicale Urgente
Aide pour les personnes
sans papiers qui sont sur
le territoire belge depuis
plus de 3 mois qui permet
d'accéder aux soins de santé



BOOST

= «Better Offer and
Organisation thanks to the
Support of a Tripod model»
Projet-pilote de soins
intégrés actif en Belgique
(le seul pour la Région de
Bruxelles-Capitale)



CA

Conseil
d'Administration



DEQ

Démarche d'évaluation
Qualitative
Projet d'amélioration de la
qualité du travail en maison
médicale (demandé par la
COCOF)



Dyn'Alim

Groupe d'habitants des
Marolles se réunissant
autour de questions liées
à l'alimentation



FMM

Fédération des
Maisons Médicales



GNA

Goûter du Nouvel An
Rencontre
intergénérationnelle qui a
lieu chaque année en janvier



GSE

Groupe Santé
Environnement (organise
les Promenades Vertes et la
Maison des Dangers)



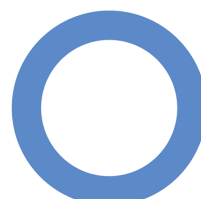
H&R

Habitat & Rénovation
Projet de Cohésion
Sociale (PCS) Querelle
Association du
quartier, partenaire
pour plusieurs projets



IGB

InterGroupe Bruxellois des
maisons médicales (initié
par la FMM)



journée mondiale du diabète
14 Novembre

Journée mondiale du diabète

Date officielle : 14/11



MM

Maison Médicale



RSD-B

Réseau Santé Diabète
(Bruxelles)



RSMM

Réseau Santé Mentale des
Marolles

Présentation

Historique et missions

Le Centre de Santé du Miroir est une maison médicale au forfait située dans le cœur du quartier des Marolles à Bruxelles. Il y est établi depuis 1981 et se veut accessible pour tous les habitants du quartier. **L'équipe accueille tout patient demandeur de soins, sans discrimination et dans le respect de chacun.** L'avantage de travailler en maison médicale est indéniablement le travail en **équipe pluridisciplinaire** permettant ainsi de prendre en charge le patient dans sa globalité. Cela contribue également à faciliter le parcours de soins du patient qui trouve en un lieu plusieurs disciplines. La pluridisciplinarité permet d'avoir un regard croisé de plusieurs intervenants sur des situations pouvant être complexes. Ainsi, les travailleurs de la maison médicale mettent en place **des soins de santé primaires, continus et intégrés.**

L'équipe de soignants se compose de médecins, de kinésithérapeutes et d'infirmières ; ces 3 fonctions sont comprises dans le forfait MKI dont tout patient peut bénéficier lors de la signature de son contrat au sein de la maison médicale. Ce **forfait** est en place depuis 2004 et cela contribue grandement à **l'accessibilité financière des soins** de tout patient. A ces trois fonctions s'ajoutent une équipe d'accueillants, une assistante sociale, une diététicienne, une chargée de communication et une technicienne de surface. Via la collaboration avec deux réseaux, les patients ont également accès à des consultations avec un coach sportif (Réseau Santé Diabète – Bruxelles) et à une psychologue (Réseau Santé Mentale Marolles). Mais le Miroir ne s'arrête pas là : il cherche



continuellement à connaître et se faire connaître des associations présentes dans le quartier afin de travailler et de contribuer ensemble à la vie du quartier et à la prise en charge de ses habitants. La maison médicale est également membre de la Fédération des Maisons Médicales (FMM). Par cette adhésion en tant que membre, un attachement aux valeurs de la FMM est démontré.

Dans ses missions, le Miroir remplit un **rôle curatif mais également un rôle préventif et de promotion à la santé**. Des campagnes en salle d'attente sont affichées chaque mois ; un groupe alimentation et des cours d'activité physique sont également accessibles aux patients. Ainsi, sont organisés au Miroir des cours de gymnastique (3 niveaux : gym douce, gym intermédiaire et gym tonique), des cours d'aquagym, des séances de marche nordique via le Réseau Santé Diabète et des leçons d'apprentissage du vélo en collaboration avec Pro Vélo. En été, des promenades vertes sont organisées afin de permettre aux patients de découvrir des espaces verts à Bruxelles. Dans ce rapport d'activités se trouve une description plus exhaustive de toutes ces activités et des collaborations avec les différents partenaires.

Le Centre de Santé du Miroir travaille constamment à la mise en place et l'amélioration des **missions des maisons médicales** prévues par l'article 15 du décret relatif à l'offre de services ambulatoires (5 mars 2009) : « *La maison médicale exerce, dans le cadre du développement des soins de santé intégrés, les missions suivantes :*

- *dispenser des soins de santé primaires, soit des soins de première ligne dispensés en consultation et à domicile et le suivi préventif ;*
- *assurer des fonctions de santé communautaire, soit développer des activités coordonnées avec l'ensemble du réseau psycho-médico-social et créer des conditions de participation active de la population à la promotion de la santé ;*
- *assurer des fonctions d'observatoire de la santé en première ligne, soit recueillir des données permettant une description épidémiologique de la population desservie, l'évaluation des objectifs et l'auto-évaluation des activités de la maison médicale en vue d'une amélioration de la qualité des soins ;*
- *assurer des fonctions d'accueil. »*

Quartier des Marolles

Sources : Monitoring des quartiers, pré-diagnostic du Contrat de Quartier Marolles (octobre 2017) et CLSS – Rapport du référent quartier des Marolles (août 2021)

Le quartier des Marolles connaît une **densité de population importante** (2020 : 19 221 hab/km² pour une moyenne régionale de 7501 hab/km²) et est caractérisé par un « héritage populaire » et une grande **diversité culturelle**. En effet, 29% de la population est étrangère : parmi les 150 nationalités différentes, on retrouve principalement des personnes issues d'Afrique du Nord, d'Afrique subsaharienne et de l'Europe des 15. Malgré que le quartier soit dense, on constate **une part importante de personnes isolées**, notamment chez les 30-65 ans. En ce qui concerne les seniors, « la part de personnes âgées (65+) est similaire à celle de la Région (14%), mais la population est largement plus pauvre et en moins bonne santé. »

La **situation socio-économique** des habitants des Marolles est **assez précaire**. Le taux de chômage est de 35,48% (2015) alors que la moyenne régionale est de 21,31%. Si on s'intéresse au revenu médian par habitant (sur base des déclarations des habitants), il est plus faible que celui de la région de Bruxelles-Capitale : 14 218€/déclarant pour une moyenne régionale de 19 072€ (2016).

Concernant le logement, le quartier se caractérise par un **habitat ancien et dense, généralement mal isolé** (d'un point de vue énergétique) **et globalement dégradé**. Dans le rapport CLSS du référent de quartier, il est relevé qu'il y a une « *prédominance des logements de moins de 55m² dans les Marolles, par rapport à la Ville de Bruxelles* ». En outre, « *33% des ménages habitent dans un logement à finalité sociale et seulement 9% des propriétaires vivent dans leurs logement (Monitoring des quartiers)*. Cette situation pousse à la concentration de faibles revenus dans le quartier (...). À titre d'exemple, 41% des personnes de plus de 65 ans sont bénéficiaires de la GRAPA (680 personnes) et 12,3% de la population de plus de 18 ans est bénéficiaire du RIS (1163 personnes). Ces chiffres dépassent le double les indicateurs de la Ville et ne recouvrent pas la population sans-papiers ».

L'environnement global des Marolles est caractérisé par un **niveau sonore élevé** avec les nombreux passages que connaissent les artères principales (rue Haute et rue Blaes), notamment avec les ambulances qui circulent aux alentours de l'hôpital Saint-Pierre. Peu d'espaces verts sont présents et l'espace public est qualifié comme étant « *de qualité assez faible et peu appropriable malgré la diversité des espaces publics disponibles* ». De plus, le quartier est peu adapté à la circulation des vélos et peu d'équipements sportifs existent dans les Marolles.

Enfin, le rapport CLSS met en évidence que « *tous les indicateurs de santé disponibles montrent un état de santé plus dégradé par rapport à l'ensemble de la Ville ou celle de la Région* ».

Curieuzenair

De septembre à octobre 2021, la maison médicale a participé à la **campagne de mesure de la qualité de l'air** CurieuzenAir, initiée par l'université d'Anvers. Il s'agissait d'une campagne de mesure du dioxyde d'azote (NO₂) dans l'air de la ville de Bruxelles effectuée par 3000 citoyens. Le dioxyde d'azote est émis essentiellement par les voitures (essence, mais surtout diesel), et les systèmes de chauffage au gaz ou au mazout. Pour l'équipe, il semblait important de participer à ce type de projet car la qualité de l'air a une **influence sur l'état de santé de nos patients (maladies respiratoires)**.

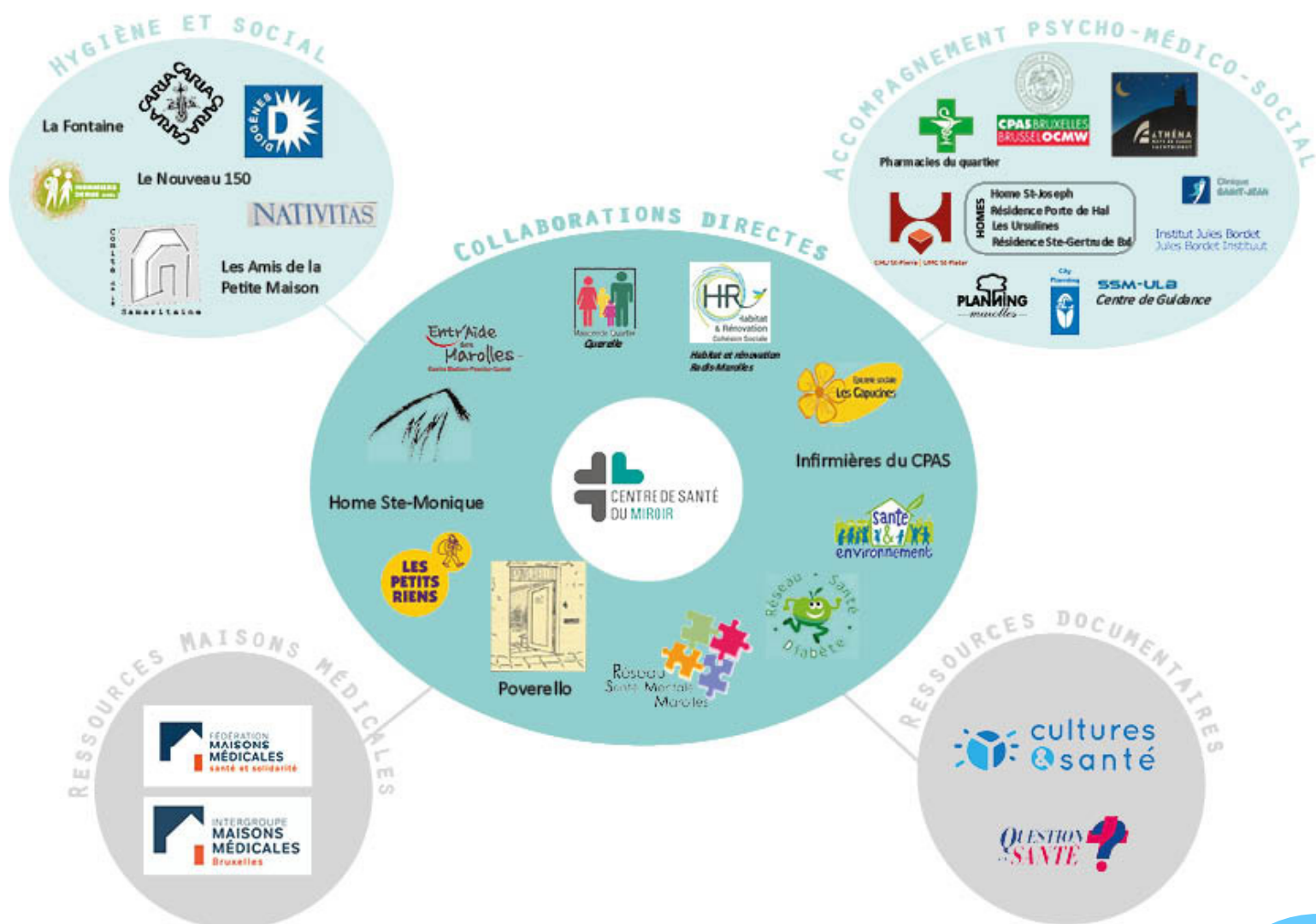


Le point de mesure situé au Centre de Santé du Miroir a enregistré une exposition moyenne de 32,74 µg/m³, un **chiffre significativement plus élevé que la moyenne bruxelloise** de 24 µg/m³ (seuil recommandé par l'UE: 40µg/m³, seuil recommandé par l'OMS: 10µg/m³). L'étude a révélé la grande disparité d'exposition à la pollution des Bruxellois. Notre quartier n'est pas le plus pollué, mais l'encaissement de la rue du Miroir entraîne une légère accumulation de la pollution en comparaison avec des lieux voisins plus aérés, comme la place du Jeu de Balle.

Partenariats

Pour faire face à ces diverses réalités, un **tissu associatif fort** s'est développé (plus de 120 associations) et plusieurs contrats de quartier ont été mis en place. On retrouve aussi trois grandes maisons médicales sur ce territoire qui développent des partenariats avec les différentes associations.

Outre les projets de promotion de la santé développés au sein de la maison médicale, l'équipe du Centre de Santé du Miroir travaille en **partenariat avec de nombreuses associations et réseaux du quartier**. Des professionnels du Miroir sont impliqués dans des groupes issus de **constats partagés entre différents partenaires**. Certains projets sont initiés par le Centre de Santé du Miroir et d'autres sont des projets que nous soutenons activement : collaboration de l'assistante sociale avec les diététiciennes et l'épicerie sociale (dans le cadre du Réseau Santé Diabète(RSD)), apprentissage du vélo avec Pro-Vélo (également dans le cadre du RSD), Promenades Vertes et Maison des Dangers (dans le cadre du Groupe Santé Environnement), goûter intergénérationnel du Nouvel-An (avec Habitat et Rénovation) et Dyn'Alim (avec la Maison Médicale des Marolles). Il est évident que le contexte du quartier et son environnement influencent les projets existants. Quant aux réseaux, ils permettent depuis des années de précieux échanges (pratiques, activités, connaissances...) sur deux thématiques très présentes dans le quartier : le diabète et la santé mentale. Certains membres de l'équipe participent de temps en temps aux réunions mensuelles de la coordination sociale des Marolles.



Patients

Les données sont présentées sur base des statistiques générées à l'aide du logiciel Dossier Médical Informatisé (DMI) Health-One. Elles concernent la population active en 2021 de la maison médicale, c'est-à-dire les personnes ayant eu au moins un contact avec un médecin, un kinésithérapeute ou une infirmière en 2020 et 2021. Elles sont mises en avant à titre indicatif mais nous sommes conscients qu'elles ne sont pas entièrement représentatives de notre population active : il reste des disparités dans la manière d'encoder et certaines limites sont posées par le programme informatique. Un travail constant est réalisé pour permettre l'amélioration, l'homogénéisation et la mise à jour de notre encodage.

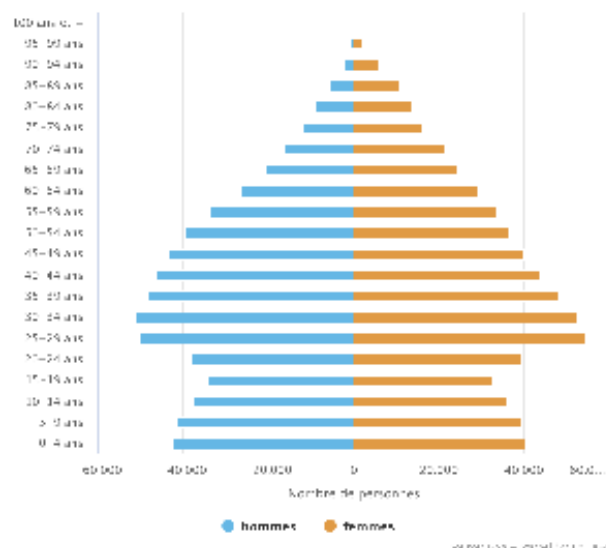
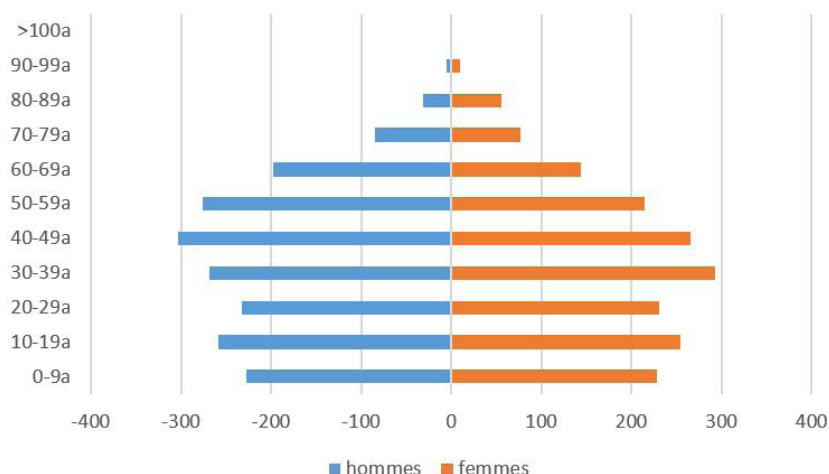
Au 31/12/2021, le Centre de Santé du Miroir comptait **3020 patients inscrits au forfait (MKI)**. De ceux-ci, 2505 patients ont eu un contact avec un médecin, un kiné, ou une infirmière au courant de l'année 2021 (contacts MKI). 60 patients ayant une mutuelle mais non-inscrits au forfait ont été pris en charge également, ainsi que 314 personnes bénéficiant d'une Aide Médicale Urgente, d'une aide des CPAS de Bruxelles (patients sans mutuelle) ou dépendant de Fedasil et 2 personnes sans aucune couverture. Le nombre de patients mutualistes non inscrits au forfait ayant eu un contact en 2021 est en diminution par rapport à 2020 (où les médecins ont eu beaucoup d'appels téléphoniques de patients sans médecin traitant) mais reste supérieur aux années pré-covid.

	2019	2020	2021	
Patients au forfait	2440	2486	2505	87%
Mutualistes non au forfait*	(32)	(101)	60	2%
AMU	303	373	308	11%
CPAS	16	17	5	0%
Fedasil	1	6	1	0%
Sans couverture	5	2	2	0%
TOTAL de patients ayant eu un contact MKI	2797	2985	2881	

* Une erreur dans l'analyse utilisée les années précédentes a été trouvée, de celle-ci découlait une importante surévaluation du nombre de ces patients et donc sur le nombre total de patients ayant eu un contact MKI. Les données pour les années précédentes ont été réévaluées au vu des données disponibles actuellement, ce qui sous-évalue sans doute leur nombre car certains patients mutualistes vus les années précédentes sont aujourd'hui inscrits au forfait et sortent dès lors de l'analyse utilisée.

La répartition par sexe montre un **nombre plus élevé d'hommes** (54%) que de femmes (46%). Au niveau de la répartition des âges, la population fréquentant le Centre de Santé du Miroir semble assez bien correspondre à celle de la population générale de Bruxelles. La **tranche d'âge de moins de dix ans est moins représentée** chez les patients du Miroir. Peut-être est-ce parce que ces patients se rendent facilement à la consultation de pédiatrie à l'hôpital Saint-Pierre tout proche.

Cette différence s'est encore accentuée en 2021. Le contexte épidémique a fait que les médecins ont vu nettement moins de maladies virales banales (ex : infections des voies respiratoires supérieures et gastroentérites) en consultation. Une explication possible serait que les mesures instaurées pour lutter contre la Covid-19 (masque + distanciation) a diminué la prévalence de ces maladies virales. Une autre serait la réticence des parents à consulter pour des symptômes qui auraient probablement mené à un test PCR par frottis nasopharyngé.



Parmi les pathologies fréquemment rencontrées au Miroir, on retrouve :



TABAGISME - **15%** des patients de 15 à 75 ans actifs sont encodés comme fumeurs (parmi les 3499 patients de 15 à 75 ans dans la population active, 91% des dossiers ayant un statut tabagique encodé).



DIABÈTE - **10 %** des patients ont un diagnostic de diabète (parmi les 4060 patients ayant eu un contact MKI sur les deux dernières années).



BPCO - **2%** des patients parmi les 3634 patients de plus de 15 ans ayant eu un contact MKI sur les deux dernières années ont un diagnostic de broncho-pneumopathie chronique obstructive.

Le pourcentage obtenu est probablement sous-estimé étant donné que la manière d'encoder n'est pas parfaitement uniformisée pour cette pathologie et qu'il y a certainement une sous-évaluation du nombre de cas (sous-diagnostic).

A titre indicatif, en Belgique :

20% de fumeurs dans la population belge (étude de la Fondation contre le Cancer, 2017).

6,4% de personnes diabétiques en Belgique (OMS, 2017).

4% de BPCO en Belgique (FARES, 2013).

Les professionnels du Miroir sont régulièrement confrontés à d'autres pathologies: **alcoolisme, dépression, lombalgies, douleurs musculo-squelettiques, problèmes cardiovasculaires**, difficultés de **santé mentale**. Il n'est cependant actuellement pas possible de quantifier ces données sur la base de l'encodage tel qu'il est réalisé pour l'instant.

Outre l'environnement du quartier, les projets dans lesquels l'équipe du Miroir choisit de s'investir sont donc orientés par ces constats. Ainsi, cela influence, entre autres, les thèmes des campagnes (ex : tabac, alcool) et l'implication dans le Réseau Santé Diabète et le Réseau Santé Mentale des Marolles.

L'équipe

Les secteurs



Accueil

L'équipe de l'accueil est l'interface entre tous les acteurs tant internes qu'externes à la maison médicale. En effet, l'accueil tient une place prépondérante de par ses fonctions multiples. C'est là qu'arrivent toutes les demandes : il faut les recevoir, les décoder et orienter les patients. L'accueil s'occupe également d'expliquer le fonctionnement, de transmettre les valeurs de la maison médicale, de fournir les informations pratiques et d'informer sur toutes les activités organisées en collaboration étroite avec le reste de l'équipe. C'est aussi la plaque tournante de la maison médicale pour la transmission d'informations, que ce soit entre les membres de l'équipe ou envers les patients.

Les accueillants se voient donc confrontés à des situations multiples, où il faut gérer des émotions parfois fortes tels que l'agressivité, la colère, le mal-être ou l'urgence. Il s'agit d'accueillir avec empathie les patients, de reformuler leur demande, de les rassurer et/ou d'orienter la prise en charge en collaboration avec le prestataire consulté.

Enfin, l'accueil se veut également attentif à l'aspect chaleureux et convivial de la salle d'attente qui est un endroit clef de la maison médicale où se rencontrent les patients entre eux et les patients avec l'équipe.



*Daniela GULTEKIN, Amal BEN BRAHIM,
Claudia MALDONADO, Mustapha AGHERGHOUR, Dzerassa GADZIEVA*



Formations

- Amal BEN BRAHIM – « Communiquer, respecter l'autre et s'affirmer avec l'approche de T.Gordon », La Ligue de l'Enseignement et de l'Education permanente asbl (du 28/5 au 19/10).



Réunions sectorielles

L'équipe de l'accueil a une réunion planifiée de façon mensuelle. Lors de celle-ci, les membres du secteur accueil expriment les difficultés rencontrées avec les patients, échangent sur une série de mesures prises ou à prendre et établissent leurs horaires en fonction des agendas.

Les accueillants améliorent sans cesse leur gestion du travail concernant l'organisation des horaires, la communication avec les médecins de la maison médicale et l'informatisation de certaines tâches administratives.



Réunions sectorielles de l'IGB

Les accueillants participent habituellement à deux groupes réunissant, dans le premier, les accueillants de maisons médicales bruxelloises, et le second, les accueillants de maisons médicales affiliées à la Fédération des Maisons Médicales. Cependant ils n'ont pas eu l'occasion de participer aux réunions en 2021.



Stagiaires

- MESSAOUDI Samira, Backstage Network (01/12 et 02/12).



Particularités 2021

En 2021, l'accueil a pu reprendre progressivement son travail habituel. En effet, durant la période de restrictions liées à l'épidémie du Covid-19, les demandes téléphoniques à l'accueil sont restées considérables par rapport aux années précédentes.

Enfin, les réunions liées au travail communautaire ont pu reprendre tout en respectant les mesures décrétées par les autorités sanitaires.



Perspectives 2022

L'accueil souhaite continuer à améliorer l'accueil des patients, à établir une meilleure relation de confiance et à porter une attention particulière aux besoins des patients. En outre, ils prévoient de participer à plus de formations propres à leur secteur, notamment sur la gestion de l'agressivité des patients et sur le travail autour d'une bonne écoute des patients.



Entretien des locaux

Tout au long de l'année, la technicienne de surface assure la propreté et l'hygiène au sein du Centre de Santé du Miroir. Malgré le contexte de travail stressant et fatigant dû à la crise sanitaire, elle a continué à faire preuve de flexibilité et d'adaptation dans sa gestion du nettoyage.



Griselda PENA



Médecins généralistes

L'équipe médicale du Centre de Santé du Miroir compte 4 médecins fixes et 2 assistants en formation. Chaque médecin assure des demi-journées de consultations et se déplace également à domicile pour les patients le nécessitant. Des consultations de garde sont organisées chaque jour en semaine en fin de journée et le samedi matin jusqu'à midi. La formation des assistants est supervisée par Marie-Dominique VAGENHENDE, Geoffroy SCHMITZ et Alain LAMBORAY, qui sont tous les trois maîtres de stage et suivent régulièrement les formations pour conserver leur agrément.

Les soins sont envisagés de façon globale et en multidisciplinarité. Outre l'aspect curatif, un grand intérêt est porté à la prévention et à l'éducation à la santé. La bonne gestion du dossier médical global est assurée ; entre autres, en s'efforçant de tenir à jour le calendrier vaccinal de chaque patient, en informant les patients concernés des dépistages de cancers et en leur rappelant les échéances. À ce titre, des frottis de col sont réalisés pour les patientes désireuses de le faire à la maison médicale. Des consultations de sevrage au tabac sont également proposées, sous la guidance de Geoffroy SCHMITZ, tabacologue. Par ailleurs, les médecins prennent part à certains projets de promotion à la santé réalisés au sein de la maison médicale ou du quartier (Groupe Santé Environnement, Plénières du RSD-B, comité de gestion du RSMM, projet BOOST).

D'année en année, les médecins améliorent l'encodage de leurs dossiers dans le logiciel Health One labellisé et se mettent à jour dans l'utilisation des e-outils tels que Recip-e pour les prescriptions de médicaments, e-fact pour la facturation électronique, MyCareNet pour l'assurabilité du patient, e-vax pour la commande de vaccins. Ils mettent également à disposition des prestataires hospitaliers un résumé médical du patient (SUMeHR) avec les principaux antécédents, les traitements et les vaccinations. Ce partage se fait via le Réseau Santé Bruxellois avec le consentement du patient. Ce consentement est également nécessaire pour que le médecin ait accès au dossier médical hospitalier du patient, toujours sur le Réseau Santé Bruxellois. Cela facilite grandement le suivi.



*Nhu DOAN, Alain LAMBORAY, Geoffroy SCHMITZ, Marie-Dominique VAGENHENDE
Hélène ACCARAIN et Manon DEMORTIER (Assistants 2020-2021)
Ariane LEMMENS et Phong TRUONG (Assistants 2021-2022)*

Le secteur médecin partage une vision de la médecine qui se veut accessible à tous. Dès lors, ils collaborent avec diverses associations pour offrir à tout patient la possibilité d'accéder à des soins de qualité. Tous les médecins de la maison médicale sont agréés par le CPAS de la ville de Bruxelles, ce qui permet d'assurer des consultations pour les patients sans papiers et ayant une carte d'aide médicale urgente. Des patients sont donc adressés au Miroir par le SAMU social, Fedasil, Médecins du Monde, Diogènes ou encore Infirmiers de rue.

En plus de leurs consultations au Centre de Santé du Miroir, Marie-Dominique VAGENHENDE et Geoffroy SCHMITZ assurent des consultations à la maison d'accueil Les Petits Riens. Geoffroy SCHMITZ consulte également une demi-journée par semaine à Poverello, situé dans le quartier des Marolles. Enfin, des collaborations sont également faites avec les maisons de repos du quartier pour le suivi de patients âgés.



Formations

Comme en 2020, les formations habituelles (accréditations, GLEM, dodécagroupes, etc.) ont été réduites et remplacées par des webinaires.

- Nhu DOAN – « Formation au diagnostic du mélanome par la dermatoscopie optique et digitalisée », UCL (novembre 2021 à octobre 2022).



Stagiaires

- Mahima MIAH, Collège Saint-Hubert (8 février au 12 février)
- Noé SCHMITZ, UCL – Bac 2 médecine (29 septembre)
- Manon PAULUIS, UCL – Master 2 (du 8 novembre au 3 décembre)



Réunions sectorielles

Chaque semaine, durant 2 heures, les médecins de la maison médicale se réunissent afin de discuter de cas cliniques et de sujets concernant leur pratique (nouveau traitements/critères de remboursements/e-outils/..., gestion du secteur au sein du Centre de Santé du Miroir...). Ces rencontres hebdomadaires permettent également d'organiser les gardes et les congés, ainsi que d'échanger autour d'informations scientifiques (lectures d'articles, présentations orales...). Un sujet médical est préparé à tour de rôle.



Particularités 2021

L'année 2021 a vu progressivement la reprise d'une pratique journalière plus habituelle :

- Les **consultations au cabinet** ont redémarré avec un filtrage à l'accueil de manière à éviter les contaminations en salle d'attente. Les plages de consultation sont revenues à 20 minutes tout en laissant des espaces libres dévolus à la désinfection, l'aération des locaux, aux coups de téléphone et au travail administratif. Le nombre d'enfants vus en consultation a progressivement ré-augmenté.
- Le nombre de **contacts téléphoniques** est resté considérable et tous ont été encodés dans les dossiers médicaux.
- Le **travail administratif** est resté plus chronophage que d'habitude.

- Les permanences médicales au centre d'hébergement des **Petits Riens** et à **Poverello** ont repris dès l'autorisation des pouvoirs publics. Les médecins ayant des patients en **maisons de repos et de soins** ont repris complètement le suivi régulier en présentiel des patients âgés.
- Les **tests PCR SARS-CoV2** faits tous les jours dans le garage ont été arrêtés dès que les centres officiels ont bien fonctionnés, avec un délai de réponse plus rapide que celui de notre laboratoire. Les patients symptomatiques au cabinet ont évidemment été testés sur place.
- En octobre, la **campagne de vaccination grippe** a eu lieu. Comme en 2020, elle a été adaptée en fonction du contexte afin de répondre aux exigences de distanciation sociale.

Enfin, les médecins généralistes ont également **prêté mains fortes à d'autres structures** :

- En vaccinant les usagers fréquentant le « **Huitième jour** », structure d'accueil de jour et de logement pour patients déficients mentaux.
- En vaccinant les résidents de la **maison de repos Ste Monique** (MRS située tout près de la maison médicale) afin de soutenir le coordinateur.
- **En vaccinant à domicile** les patients incapables de se déplacer dans les structures officielles (avec une logistique parfois gourmande en temps).



Perspectives 2022

Le Dr Nhu DOAN a commencé en 2021 une formation en **dermatoscopie** et va la poursuivre en 2022.

Le secteur médecin va également essayer de s'améliorer au niveau de la **facturation générale**, notamment pour les **actes techniques** réalisés et les examens médicaux pour les **assurances** (dans le cadre d'emprunts, d'accidents de travail, etc.). Ce n'est que peu réalisé actuellement, ce qui est illogique.



Kinésithérapeutes

Chaque kinésithérapeute assure des séances de kinésithérapie et des visites à domicile quand cela est nécessaire. Ils réalisent de la kinésithérapie « générale » mais ils ont chacun un domaine de préférence. Quentin DE VISSCHER est formé en thérapie manuelle et kinésithérapie du sport, Pauline LEGAT est en cours de formation en thérapie manuelle tandis que Marie DELBRUYERE est très expérimentée en kinésithérapie respiratoire et postnatale. Robert BOUTON, en plus de la gestion, est également kinésithérapeute et ostéopathe.



Robert BOUTON, Marie DELBRUYERE, Pauline LEGAT, Quentin DE VISSCHER

Les kinésithérapeutes accordent une importance toute particulière à soigner les patients dans leur globalité bio-psycho-sociale et ils portent un grand intérêt à la prévention. Pour accomplir son travail, le secteur kiné privilégie les échanges intersectoriels avec les autres professionnels de la santé de la maison médicale et travaille en transdisciplinarité.



Formations

- Pauline LEGAT - «Thérapie manuelle», UCL (Sept 2021 - Juin 2022)
- Pauline LEGAT et Quentin DE VISSCHER - « L'évaluation Clinique » (6 oct 2021 avec le GSKB)



Réunions sectorielles

Ces réunions sont l'occasion de discuter ensemble du fonctionnement du secteur kiné, de cas cliniques et de la prise en charge en kinésithérapie de certaines pathologies. Cette année il y a eu 8 réunions sectorielles ayant essentiellement comme sujet : L'utilisation de Kobus et de Physiotec, l'organisation du cours d'aquagym et des cas cliniques.



Réunions sectorielles de l'IGB

Quentin DE VISSCHER participe régulièrement aux réunions du Groupe Sectoriel des Kinésithérapeutes de l'Intergroupe Bruxellois de la Fédération des maisons médicales (GSKB). C'est un lieu d'échanges de pratiques et d'informations concernant la kinésithérapie. Ces réunions ont lieu tous les 2 mois et sont reconnues comme GLEK par Pro-QKiné (Promotion de la qualité en Kinésithérapie). Cette année, les réunions se sont déroulées en vidéoconférence et parfois en présentiel. Pauline a participé à sa première réunion sur le thème de l'évaluation clinique.



Particularités 2021

Durant cette année 2021, Coronavirus oblige, la façon de travailler a encore dû être adaptée. Les consultations en présentiel ont repris en respectant les mesures sanitaires et les plages de consultations ont été élargies à 45 minutes au lieu de 30 minutes (pendant les différentes vagues).

Les cours de relaxation ont recommencé dès la mi-mars (cf. partie *Relaxation*). Les cours de gymnastique se sont quant à eux déroulés à l'extérieur, au parc d'Egmont, pendant l'été. Ils ont repris à l'intérieur, avec masque, dans la salle de gymnastique à partir de septembre. Ces cours collectifs sont essentiels afin de créer du lien social et de rendre le patient acteur de sa santé.



Gestion

Le gestionnaire s'occupe de la gestion de l'asbl depuis 1998. En parallèle, il occupe aussi un poste de kinésithérapeute et d'ostéopathe à raison de 6h/semaine. Son travail actuel consiste à gérer tout le côté administratif (hors accueil) et financier du Centre de Santé du Miroir, c'est-à-dire la comptabilité, la gestion du forfait, la gestion du personnel (RH), la gestion des dossiers auprès des différents organes subsidiant et une partie de la gestion des achats et des travaux du Centre de Santé. Toutes ces tâches sont faites en collaboration avec les différents secteurs.



Robert BOUTON



Réunions sectorielles de l'IGB

Le gestionnaire a participé aux réunions en visioconférence du groupe facturation de l'IGB.



Soins infirmiers et santé communautaire

Le travail des infirmières comprend trois volets : le curatif, la promotion de la santé et les projets internes.

1) Le volet curatif

Les infirmières dispensent des soins infirmiers du lundi au vendredi de 8h à 11h sur rendez-vous. Les soins sont réalisés essentiellement au dispensaire. L'objectif est d'améliorer la santé des personnes et de les amener vers un « mieux-être » :

- Prises de sang ;
- Injections diverses (vaccins, vitamines, médicaments, etc.) ;
- Soins de plaies aiguës ou chroniques ;
- Électrocardiogrammes ;
- Surveillance des patients qui souffrent d'hypertension artérielle avec parfois mise en place d'une mesure ambulatoire des pressions artérielles (MAPA) de 24h ;
- Préparation de semainiers.



Marie BAUTERS et Alexandra LOUIS

Les infirmières effectuent ponctuellement des visites à domicile pour des prises de sang chez des patients qui ne peuvent pas se déplacer jusqu'à la maison médicale. Pour les autres demandes de soins infirmiers à domicile, la maison médicale collabore avec des services de soins infirmiers à domicile : la Croix Jaune et Blanche, Infi-House, un regroupement d'anciens infirmiers du CPAS et depuis 2021 avec Wheel of care. D'autre part, le dispensaire est un lieu d'observation et de diagnostic des problèmes et besoins de la population du quartier. Les infirmières s'appuient, entre autres, sur la rencontre de l'individu au travers du soin pour nourrir leurs activités de promotion de la santé et orienter les patients vers les activités de la maison médicale ou du quartier.

2) Volet promotion de la santé

Parallèlement au volet curatif, les infirmières conduisent des projets de promotion de la santé orientés vers des actions communautaires en santé (cf. partie *Projets de promotion de la santé*).

3) Les projets internes

Les infirmières s'investissent toutes les deux dans les sous-groupes de travail en interne (DEQ ou autres). En outre, chacune est responsable de projets avec la chargée de communication : Marie BAUTERS est en charge de la coordination du rapport d'activité et de la DEQ et Alexandra LOUIS est responsable des campagnes de promotion de la santé.



Réunions sectorielles

Il n'existe pas de réunion formelle organisée entre infirmières. Néanmoins, elles se réunissent au moins 1x/semaine pour échanger diverses informations : le suivi des patients, les cas cliniques, les projets au sein du Miroir mais aussi ceux en partenariat et en réseau. Elles établissent des règles communes à respecter dans leur travail, parlent des difficultés rencontrées, des formations et de leurs agendas.



Réunions sectorielles de l'IGB

Les infirmières participent aux réunions du Groupe Infirmier Bruxellois (GIB) toutes les 6 semaines. De janvier à juin, ces réunions se sont déroulées via Zoom et à partir de septembre, elles ont pu reprendre en présentiel. Ce groupe réunit les infirmiers travaillant dans les maisons médicales bruxelloises afin d'améliorer les pratiques via la rencontre, l'échange et une meilleure visibilité du travail infirmier en maison médicale. Voici les thèmes des réunions auxquelles les infirmières ont assisté cette année :

- Présentation du nouveau syndicat infirmier : Union 4U
- Séance de sophrologie
- Conférence sur le burnout
- Partage de cas cliniques
- Présentation de deux services de soins palliatifs : Continuing Care et Semiramis

Les infirmières participent aussi aux réunions du Groupe d'Action Communautaire en Santé (GACS) toutes les 6 semaines. De janvier à avril, ces réunions se sont déroulées via Zoom et à partir de juin elles ont pu se faire à nouveau en présentiel. Ce groupe réunit les travailleurs des maisons médicales bruxelloises affiliées à la FMM développant des projets en santé communautaire. Comme pour le GIB, l'objectif des réunions est l'amélioration des pratiques via la rencontre, l'échange et une meilleure visibilité du travail en santé communautaire au sein des maisons médicales. C'est aussi un lieu de formation continue. Voici les thèmes des réunions de cette année :

- Les pratiques en santé communautaire se réinventent en période de Covid : « S'adapter, se mettre en mouvement et construire de nouvelles perspectives » ;
- Présentation du projet Alcov + présentation de l'outil Padlet ;
- Présentation d'outils pour récolter les besoins ;
- Présentation de la formation pilote en santé communautaire proposée par l'ASBL les Pissenlits ;
- Cartographie des projets des différentes maisons médicales ;
- Atelier découverte : santé de la femme, par l'ASBL Femmes et Santé.



Formations

- Marie BAUTERS – Evaluer les activités – FMM- 02/02; 09/02 et 23/02 (visioconférence)
- Marie BAUTERS – Nouveaux travailleurs – FMM - 23/04; 07/05; 21/05 et 04/06 (visioconférence)
- Alexandra LOUIS – Porteur de parole – FMM - 21/09/2021
- Marie BAUTERS - Atelier découverte du kit Enjeux Santé : Les déterminants de santé sous la loupe – Culture & Santé – 21/09/2021



Stagiaires

- Vanessa LEAL LOPES, Parnasse ISEI – 4ème année (du 11/10/21 au 31/10/21).



Particularités 2021

Fin janvier, les infirmières et les médecins ont rencontré la nouvelle équipe d'infirmiers à domicile (ex-CPAS) pour mettre au point l'organisation des soins et ainsi améliorer la collaboration entre les deux secteurs.

En 2020, en raison de la crise sanitaire, les infirmières avaient aidé les médecins dans la réalisation et la gestion des frottis covid, ce qu'elles ont continué jusqu'en juin 2021.

Suite au constat que plusieurs patients étaient suivis au dispensaire pour faire leur pilulier et que certains étaient capables de le faire eux-mêmes avec un peu d'aide, les infirmières ont eu l'idée de **créer un outil qui facilite la réalisation du pilulier par le patient lui-même**. Cet outil a été créé avec l'aide de la chargée de communication. Les infirmières ont testé l'outil auprès d'un de leurs patients, ce qui a permis d'y apporter quelques améliorations. Actuellement, il n'est utilisé qu'avec un seul patient mais l'idée est d'élargir son utilisation à d'autres patients afin de leur permettre d'être plus autonomes dans la prise en charge de leur traitement.



Perspectives 2022

- Créer un **canevras type pour les soins de plaie simples** afin d'aider le patient ou son entourage à les refaire eux-mêmes.
- Elargir l'utilisation de l'outil pour faire un pilulier à d'autres patients.
- Réaliser **davantage de co-consultations avec les médecins** par rapport à la prise en charge des traitements de nos patients.



Diététicienne

Après plusieurs années de réflexion, l'équipe a finalisé ses réflexions sur l'engagement d'une diététicienne au sein de l'équipe de la maison médicale. Le secteur diététique est donc assuré par Olpha NEJI depuis le 20 septembre 2021 à raison de 15h/semaine et pour une durée d'1 an. Auparavant, les consultations diététiques étaient données par les diététiciennes du Réseau Santé Diabète. Ces consultations sont individuelles et s'adressent aux patients de la maison médicale. Des consultations de groupes pourraient être envisagées dans l'avenir en fonction de l'évolution sanitaire.



Olpha NEJI



Réunions sectorielles de l'IGB

Fin 2021, la diététicienne a participé aux réunions du groupe sectoriel diététique de l'IGB. Il s'agit de réunions qui se déroulent tous les 2 mois. L'objectif est d'améliorer la collaboration entre les diététiciens travaillant en maisons médicales via le partage d'outils et d'expériences dans la prise en charge de nos patients, mais également d'améliorer la qualité de nos consultations, ainsi que la reconnaissance de l'importance de cette profession au sein des maisons médicales. Le choix des thèmes abordés se fait en fonction de la demande des participants. Ex : utilisation de l'outil ludiconsult en consultation.



Perspectives 2022

En 2022, la diététicienne aimerait **mettre en place des ateliers de groupes patients** afin d'apporter des informations supplémentaires sur l'alimentation et la santé, permettant aux patients d'être plus actifs et de créer des échanges. L'**accueil de stagiaire en diététique**, principalement pour des stages d'observation, est également un objectif pour l'année 2022.



Assistante sociale



Claudia MALDONADO

La fonction d'assistante sociale au sein du Centre de Santé du Miroir a été construite avec l'ensemble des travailleurs du Miroir en 2013. Cette fonction est subsidiée par le Maribel social, pour un mi-temps (soit 19 heures par semaines). Claudia MALDONADO occupe un second mi-temps en tant qu'accueillante.

Le service social est destiné aux patients de la maison médicale et est accessible sur rendez-vous. Ceux-ci sont soit orientés par un membre de l'équipe soit viennent de leur propre initiative. Une permanence sociale dure 30 minutes mais elle peut aller jusqu'à 1h en fonction des différentes demandes du patient. Il est aussi très fréquent que l'assistante sociale contacte le patient par téléphone pour un suivi ne nécessitant pas la présence physique du patient.

L'assistante sociale offre un service social de première ligne à travers ses différentes interventions : information, accompagnement, aide administrative et orientation selon le type de demande. Elle tente d'accompagner le patient dans l'ensemble de leurs problématiques et dans l'accès à leurs droits. Une des missions consiste à travailler avec le patient en mettant en évidence ses ressources et en les mobilisant.

Le travail de l'assistante sociale s'effectue à plusieurs niveaux :

- **En individuel (permanences)** : ce sont les contacts directs avec les patients. Ils constituent des moments riches sur le plan humain et permettent d'analyser les différentes demandes. L'objectif est d'intégrer le patient dans le processus de prise en charge à travers une aide éducative et administrative tout en soutenant et en suivant le patient.
- **En réseau et en partenariat** : ces collaborations sont indispensables pour faire rapidement des liens et orienter au mieux le patient.
- **Avec l'équipe** : les échanges réalisés avec l'équipe permettent à l'assistante sociale de prendre en charge le patient dans sa globalité grâce à l'expertise de chacun. Cela évite de traiter les problèmes de façon isolée alors que des liens de cause à effet pourraient exister.
- **Travail d'accompagnement et de suivi** : accompagner les patients, montrer les lieux, être présente lors d'un rendez-vous, faire le lien...



Formations

- « Factures impayées, quelles solutions ? », Droits quotidiens (29/04).
- « Les aides pour les personnes handicapées », Droits quotidiens (20/05).
- « Travail et incapacité : Revenus, contrôles, démarches », Droits quotidiens (10/06).
- « Administration de biens et/ou personnes » - Droits quotidiens (15/06)



Stagiaires

- Chloé FLAMENT, Etablissement IESSID – 3ème bachelier (du 12/10/2020 au 26/03/2021).



Réunions sectorielles de l'IGB

L'assistante sociale participe au Groupe Sectoriel des Assistants Sociaux de l'Inter groupe Bruxellois de la Fédération des Maisons Médicales (GSAS). Ces rencontres permettent de rompre l'isolement

vécu par les AS qui sont souvent seuls dans leur maison médicale et de favoriser la mise en commun des bonnes pratiques. Ces réunions permettent un échange d'informations, de discuter d'une thématique en particulier, de faire part des constats et des difficultés rencontrées afin de les faire remonter auprès de la Fédération des Maisons Médicales, d'inviter une association, de créer un groupe de supervision...

Les réunions se déroulent toutes les 6 semaines durant 2h et le lieu des rencontres change à chaque fois. La maison médicale qui reçoit à cette occasion présente ainsi son service social et sa méthode de travail. Les réunions peuvent aussi se dérouler via Zoom. En dehors de ces réunions, lorsqu'ils rencontrent une difficulté, les AS se contactent par mail ou via le groupe Signal.

Les thématiques abordées en 2021 :

- Constats de l'état des logements ;
- L'aide alimentaire ;
- Supervision.



Particularités 2021

Le service social a dû s'adapter face à une augmentation importante du nombre de patients et des problématiques sociales rencontrées. En effet, durant l'année 2021, l'assistante sociale a vu 185 patients différents et a eu 918 contacts avec eux.

Ceux-ci se répartissent de la façon suivante :

- 855 permanences sociales
- 47 visites à domicile
- 17 accompagnements

Description des motifs des consultations sociales

Les causes sont nombreuses et variées et elles se sont accentuées avec la crise sanitaire, mais pas seulement.

1. Logement

- Aide dans la recherche de logement et inscription dans les sociétés de logement social ;
- Demande de mutation ;
- Introduction de plainte pour insalubrité.

2. Endettement

- Orientation vers les services de médiation de dette (ex : CPAS,...) et préparation des dossiers ;
- Demande d'administration de biens et collaboration avec l'administrateur de biens et l'usager ;
- Contact avec les fournisseurs d'énergie, les hôpitaux, les huissiers de justices et les créanciers.

3. Revenus

- Accès au statut BIM ;
- Démarche pour l'obtention des allocations familiales majorées ;
- Indemnité d'incapacité de travail ;
- Demande de la GRAPA, d'allocation d'étude, de tarif social pour le téléphone, le gaz et l'électricité.

4. Combat contre la faim : En raison de la pandémie et des conséquences économiques que celle-ci a eu sur les ménages, les indépendants, les étudiants et les sans-papiers, l'assistante sociale a renforcé son implication dans le combat contre la faim via 3 canaux :

- **Renforcer le partenariat** (existant depuis fin 2016) **avec l'épicerie sociale** « Les Capucines » située au cœur du quartier des Marolles depuis 2004. Les missions des Capucines sont les suivantes :
 - o *Vendre des produits alimentaires et non-alimentaires (boutique de vêtements) à bas prix ;*
 - o *Contribuer à la lutte contre la pauvreté ;*
 - o *Former des adultes éloignés du marché de l'emploi aux métiers de la grande distribution (ce qui permet à des personnes émergeant des CPAS bruxellois de se réinsérer professionnellement).*

En effet, Claudia MALDONADO et les diététiciennes du RSD-B travaillent en collaboration avec l'épicerie sociale pour permettre l'accompagnement des patients en difficulté financière ou sociale dans la gestion de leurs courses.

- En participant au **projet « Courses pour Tous »** qui offre la possibilité aux personnes les plus fragiles de pouvoir bénéficier une fois par semaine de courses gratuites.
- **En informant sur les restaurants sociaux du quartier** et les maisons de quartier qui sont des espaces de jour conçus comme lieux où les personnes peuvent se reposer, se ressourcer et créer du lien social. Dans certaines de ces structures, un accompagnement individuel dans les démarches administratives est proposé.

5. Problèmes liés à la fracture numérique : La difficulté de l'accès à internet, ordinateur, imprimante, scanner a eu comme résultat une augmentation de la demande :

- Introduire des demandes nécessitant le code PIN, demandes de composition de ménage, copies avertissement extrait de rôle, contacts avec diverses banques ;
- Démarches auprès du SPF Finance (Mynfin) pour introduire les déclarations d'impôt.

6. Disparition d'un accueil humain : Le service social pallie les mesures de fermeture des services publics et privés qui, suite aux confinements et aux réorganisations, ont vu leurs accueils physiques diminuer voire disparaître (ex : CPAS, syndicat, mutuelles, Actiris...).

7. Personnes handicapées

- Introduire les demandes de reconnaissance d'handicap auprès du SPF Sécurité sociale ;
- Demande de carte de stationnement, d'aides matérielles et de soins à domicile.

8. Emploi

- Information pour la recherche d'emploi vers les services tels qu'Actiris, CPAS, SIP ;
- Aide dans la recherche de formations professionnelles et la rédaction de lettres de candidature.

9. Droits des étrangers

- Orientation vers les services d'aide aux étrangers et aux sans-papiers ;
- Recherche de cours d'alphabétisation ;
- Information sur l'obtention de la nationalité Belge.

Les problèmes financiers sont en grande augmentation : factures impayées, demandes d'aide alimentaire, pertes de revenus, retards de paiement des allocations de chômage ou du RIS, loyers impayés, dettes de consommations, etc.

Fracture digitale : l'inaccessibilité des administrations et des bureaux pratiquant le télétravail a entraîné un frein à l'autonomisation de certains de nos patients.

CPAS : on constate également que de nombreux patients ont été redirigés vers cet organisme pour introduire des demandes d'aide sociale, financière, médicale, alimentaire, logement, allocation d'études.



Perspectives 2022

L'assistante sociale étant seule dans sa fonction, elle a parfois besoin d'aide quand elle fait face à des situations compliquées. C'est pourquoi elle prévoit de rejoindre une supervision en groupe (environ 6 personnes) avec l'accompagnement d'un professionnel extérieur, à laquelle participent déjà quelques assistantes sociales de maisons médicales.



Communication

Le travail de la chargée de communication se répartit en trois volets :

La communication interne

- Gestion des réunions d'équipe : organisation et gestion d'un planning, envoi des ordres du jour, prise de notes et envoi des PV à l'équipe, suivi des décisions et des tâches ;
- Aide pour des projets internes : réalisation et mise en page de documents, présentations en équipe, aide à la rédaction, aide à la création d'outils, réalisation de supports divers.

La communication externe

- Gestion de la boîte mail equipe@centresantemiroir.be (relais des informations reçues, des événements et formations diverses...) ;
- Mise à jour du site internet ;
- Actualisation/élaboration de flyers.

La promotion de la santé

- Conception de campagnes de promotion de la santé (vulgarisation du contenu, affiches, animations, supports divers, « objets accroche »...) en collaboration avec Alexandra LOUIS, infirmière en santé communautaire.

En outre, elle est en charge de la coordination du rapport d'activité et de la DEQ avec Marie BAUTERS, infirmière en santé communautaire.

Cette fonction décharge l'équipe de tâches organisationnelles afin de permettre à chacun de se



Emmanuelle PAUL

concentrer davantage sur son travail spécifique. Elle permet également à l'équipe d'aller plus loin dans la réalisation de certains outils/documents qui, sinon, ne pourraient peut-être pas être produits par manque de temps ou de moyens. Elle apporte également un point de vue non-médical, complémentaire à celui des accueillants et de l'assistante sociale, à l'ensemble du travail réalisé au sein du Miroir.



Formations

- « Co-construire », Cooptic – Culture.Wapi – Wap's Hub (02/09/2021).
- « Porteur de paroles », Fédération des Maisons Médicales (21/09/2021).



Particularités 2021

Dans la continuité des adaptations liées à la crise sanitaire de 2020 et grâce à l'équipement nécessaire fourni, le temps de travail de la chargée de communication a continué à être partagé entre du présentiel et du télétravail.

L'année 2021 a été celle de la réflexion et la création d'un nouveau site web en collaboration avec l'équipe. Plusieurs étapes ont été nécessaires : la rédaction du contenu, la vérification des informations par les collègues, des tests divers pour vérifier si les informations présentes sur le site étaient compréhensibles, complètes et facilement accessibles. Une attention particulière a été portée à l'accessibilité de l'information en s'inspirant des principes du langage *Facile à Lire et à Comprendre* (formation suivie par la chargée de communication en 2020).



Perspectives 2022

Après tout le travail de réflexion et de préparation du site web réalisé en 2021, la publication officielle du site sera faite début 2022. Suite à cela, l'évaluation de ce nouveau site sera réalisée (analyse des données quantitatives, questionnaires à disposition sur le site web et à l'accueil, retours informels via les professionnels). L'équipe ayant opté pour un site plus dynamique (pop-up avec informations sur les prochaines activités, dates des activités santé...) et plus complet (mise à jour des informations santé, soit les campagnes affichées en salle d'attente), la chargée de communication devra probablement consacrer davantage de temps à la gestion du site web en 2022.



Travail en équipe

Réunions d'équipe

Les réunions d'équipe ont lieu tous les jeudis, de 13h à 15h, et rassemblent tous les travailleurs. Les sujets y sont divers :

- Présentation/feedback de l'avancement des projets de promotion à la santé internes à la maison médicale ou en partenariat ;
- Communication/état d'avancement autour du projet DEQ (bien-être/IMPALA) ;
- Questionnements organisationnels ;
- Partage d'informations du quartier et des partenaires (FMM, IGB, associations diverses...) ;
- Discussion de cas cliniques ;
- Discussions sur des sujets d'actualité liés à la santé ;
- Etc.

Au niveau pratique, les réunions d'équipe sont coordonnées par la chargée de communication. Un planning des réunions est disponible et chacun est libre d'y mettre des points à l'ordre du jour. Sur cette base, en début de semaine, un mail est envoyé à l'équipe avec l'ordre du jour de la réunion du jeudi à venir. Cela permet à chacun de voir ce qui sera discuté ainsi que, s'il reste du temps disponible, d'ajouter un point si besoin. Durant la réunion, un animateur se charge de faire circuler la parole et est garant du temps. Une tournante dans l'équipe est prévue pour que tout le monde expérimente régulièrement ce rôle. Quant à la prise de notes, c'est la chargée de communication qui s'en occupe et qui envoie le PV de la réunion à l'équipe dans les plus brefs délais.

Suite à la crise sanitaire et aux adaptations faites en 2020, les réunions d'équipe ont **repris leur rythme normal en 2021**. Elles se sont bien sûr déroulées dans le respect des règles sanitaires (masques, distanciation, aération). Seule une adaptation a été maintenue : la réunion commence à 13h15 afin de permettre à chacun de manger avant la réunion et de ne pas manger tous ensemble, comme avant.

Implication dans la maison médicale

Une **fiche de fonction commune**, élaborée et validée par l'équipe en 2019, reprend l'ensemble des attentes envers chaque travailleur, indépendamment de sa fonction. Cette fiche comporte une colonne « obligatoire » (= le minimum attendu de chacun) et une colonne « facultative » (= là où chacun peut choisir de s'impliquer comme il le souhaite). On y retrouve notamment la participation aux projets de promotion de santé et au projet DEQ, l'accueil des stagiaires dans tous les secteurs, l'animation des réunions d'équipe, la participation aux AG de la FMM...

Réunions intersectorielles



Réunions Médecins - Infirmières (MI)

Durant l'année 2021, il y a eu 3 réunions intersectorielles médecins-infirmières dont celle du 4 mai qui a été l'occasion de rebondir sur l'évaluation des réunions intersectorielles faite avec Emmanuelle Paul fin décembre 2020. En effet, à la suite de cette évaluation, il en est ressorti que ces réunions ont de l'intérêt et sont pertinentes mais que, pour certains, elles n'étaient pas toujours une priorité.

La réunion du 4 mai a donc été l'occasion de revoir ensemble le format des réunions et de mieux les préparer notamment par rapport à leur contenu. Dans un premier temps, chaque participant devait choisir une image qui qualifiait pour lui les réunions M-I. Dans un second temps, il y a eu un brainstorming sur les sujets intéressants à développer lors des réunions suivantes. Ainsi, nous avons une liste de sujets dans laquelle il était possible de piocher afin d'éviter d'être à court d'inspiration pour les réunions suivantes. L'idée d'avoir un binôme pour présenter les réunions a été maintenue. Il a aussi été acté que les réunions auraient lieu tous les 3 mois, hors congé scolaire.

La réunion du mois de septembre a permis aux infirmières et aux médecins de revoir la prise en charge des abcès, notamment les techniques d'incision et de méchage.

En décembre, Marie Bauters a présenté l'outil qu'elle avait co-construit avec la chargée de communication pour aider les patients à être plus autonomes dans la réalisation de leur pilulier. Lors de cette réunion, un cas clinique complexe, suivi tant au dispensaire que par un médecin, a été discuté. C'était une demande qui avait été soulignée lors de la réunion de brainstorming : la discussion de cas cliniques communs aux deux secteurs.

Pour 2022, l'envie est de continuer sur la lancée du grand brainstorming entre les secteurs médecins et infirmiers. Une liste de sujets a déjà été établie pour les prochaines réunions afin de les préparer au mieux. La coordination est toujours assurée par Alexandra Louis et Nhu Doan.



Réunions Médecins - Kinés (MK)

Les médecins et les kinésithérapeutes se sont réunis trois fois en 2021. Les réunions sont normalement trimestrielles et ont pour objectif principal d'échanger sur des thématiques particulières. Deux responsables (une personne par secteur) sont désignés chaque année pour en assurer l'organisation : Quentin DE VISSCHER et Marie-Dominique VAGENHENDE ont encore rempli ce rôle en 2021.

Les réunions de 2021 ont eu comme sujet :

- Présentation de cas cliniques ;
- Trouble de l'articulation temporo-mandibulaire ;
- Nouveau protocole PEACE and LOVE concernant les entorses de cheville.



Réunions Médecins - Accueil (MA)

Alain Lamboray et Claudia Maldonado sont les coordinateurs de ces réunions. Ils élaborent à deux l'ordre du jour puis ce dernier est parcouru en réunions sectorielles avant la réunion intersectorielle.

En 2021, la thématique principale est restée celle des adaptations face au Covid. En effet il a fallu réorganiser l'agenda pour pouvoir répondre au mieux aux demandes de consultations et d'appels téléphoniques tout en respectant les exigences sanitaires. On a revu également le message à faire passer aux patients lorsqu'ils avaient des symptômes éventuels de Covid.

En 2022, le travail devra se poursuivre pour continuer à améliorer la communication entre les deux secteurs et pour améliorer le système de prise de rendez-vous.



DEQ

Personnes chargées du projet au sein du service :

- BAUTERS Marie - *Infirmière en santé communautaire*
- PAUL Emmanuelle - *Chargée de communication*

Le projet dans le cadre de la Démarche d'Évaluation Qualitative de 2020-2022 porte sur le thème suivant : **Favoriser l'implication des patients au sein de la maison médicale, surnommé « projet IMPALA »**. Il a été élaboré en équipe au moyen de réflexions mensuelles de février à décembre 2019. Après avoir consacré trois DEQ à l'organisation du travail interne (interdisciplinarité et bien-être au travail), l'équipe a choisi de se concentrer sur les patients pour ce nouveau triennat.

Organisation pratique

Ce projet est divisé en plusieurs objectifs qui sont travaillés par sous-groupe de 3 à 4 personnes. L'équipe a choisi de concentrer son travail sur six objectifs :

1. Organiser une formation sur le patient partenaire
2. Evaluer les campagnes avec les patients
3. Améliorer les outils de communication avec les patients
4. Questionner/évaluer les activités existantes avec les patients
5. Organiser une campagne d'information sur le RGPD et faire signer les consentements
6. Sonder les besoins/attentes des patients

Chaque sous-groupe prépare les réflexions et pistes à exploiter selon les objectifs et ramène cela en équipe afin que des décisions/orientations puissent être prises. D'un point de vue organisationnel, il y a un coordinateur par sous-groupe qui s'assure que les réflexions sont menées à bien et qui sert de lien avec les coordinatrices DEQ. En outre, il avait été décidé en équipe que chaque sous-groupe actif devait faire un feedback de son avancement en équipe au moins 3 à 4 fois par an (selon la pertinence).

Coordination

Bien que les objectifs fixés dans le cadre du projet Impala soient réalisés par l'ensemble des travailleurs, les coordinatrices assurent le cadre dans lequel cela se déroule. De diverses manières, elles communiquent à et avec l'équipe afin d'ajuster le projet selon les réalités et besoins, de permettre à chacun d'avoir une vue d'ensemble sur le projet et de garantir le suivi des décisions prises (ajustements, évaluations d'outils et documents conçus...). Cela passe notamment par :

- Des évaluations de résultats semestrielles qui donnent lieu à une newsletter (*voir annexes*) ;
- Des évaluations de processus (une à mi- projet et une en clôture du projet) ;
- Des feedbacks réguliers en équipes ;
- Des supports visuels dans les espaces communs (cuisine, salle de réunion, WC...).

Les coordinatrices se rendent également disponibles pour accompagner les sous-groupes selon leurs besoins (ex : méthodologie).

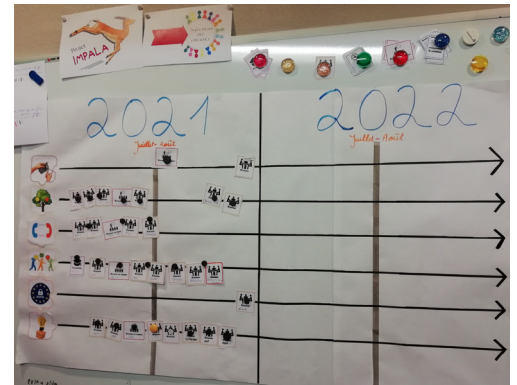


Particularités 2021

L'année 2021 marque la **relance du projet Impala** qui avait été mis en pause en 2020 suite à la crise sanitaire. En effet, le temps de travail a dû être davantage investi dans le curatif que dans les projets internes.

En janvier, les **compositions des différents sous-groupes ont été adaptées** afin d'inclure les nouveaux travailleurs et de retirer (temporairement) les personnes qui n'avaient pas le temps/l'énergie de s'investir dans le projet. Tous les groupes de travail ont pu reprendre, à l'exception de l'objectif : « Organiser une campagne d'information sur le RGPD et faire signer les consentements » par manque de disponibilités.

Afin de **relancer la motivation** au sein de l'équipe, un **tableau visuel** a été installé dans la cuisine pour se rappeler du projet. On y trouve notamment un rappel des missions de chaque sous-groupe et une ligne du temps qui permet de visualiser les avancées de chaque sous-groupes via des pictogrammes à coller sur la ligne du temps (ex : réunion, outil créé, formation suivie par un membre du groupe, etc.).



Fin octobre, la période de crise étant moins intense, **tous les membres de l'équipe ont réintégré un sous-groupe de travail**. A cette occasion, le groupe « Organiser une campagne d'information sur le RGPD et faire signer les consentements » a pu être relancé.



Evaluation

Deux évaluations de résultats ont été faites en 2021. Elles permettent d'objectiver les avancements de chaque sous-groupe et de créer des newsletters. Cette année, le sous-groupe « Questionner/évaluer les activités existantes avec les patients » a particulièrement bien avancé en créant un canevas d'évaluation que chaque responsable d'activité peut adapter pour effectuer son évaluation. Le sous-groupe reste en soutien pour accompagner les responsables d'activités pour ajuster leur évaluation. Les autres groupes avancent à des rythmes différents et continuent leurs réflexions et mises en place d'actions liées à leurs objectifs respectifs.

En novembre, **l'évaluation de processus** a été réalisée avec tous les membres de l'équipe. L'évaluation portait sur 4 thèmes différents : la motivation, les stratégies d'action, les moyens et la planification. Il en ressort que :

- La plupart de l'équipe se dit motivée par le projet ;
- C'est plus facile de travailler avec des petits sous-groupes ;
- Le tableau dans la cuisine est un bon support pour voir l'avancement des sous-groupes mais il prend un peu trop de place ;
- Les newsletters résument bien l'état d'avancement du projet ;
- Il faut garder l'implication de tous les secteurs dans le projet ;
- Il n'y a pas assez de retours en équipe qui sont faits ;



- Des difficultés ont été rencontrées par le groupe « Améliorer les outils de communication avec les patients » : ils se rendent compte qu'il y a peu d'outils à évaluer et que certains sont peu utilisés par nos patients. Il y a donc une perte de sens et de motivation au sein de ce groupe.

Normalement, il est prévu que chaque sous-groupe fasse des retours en équipe 3 à 4x par an mais cela n'a pas été le cas et il y a eu donc **peu de visibilité sur ce qui s'est fait dans les différents sous-groupes**. Les coordinatrices doivent se pencher sur une stratégie qui pourrait inciter à faire plus de retours en équipe (par exemple, prévoir systématiquement du temps en réunion d'équipe tous les 3 mois et inviter chaque groupe à s'exprimer sur son état d'avancement).

L'évaluation de processus a été conclue par un **temps de réflexion et d'engagement individuel** : chacun a été invité à noter sur un post-it une action à sa portée qu'il s'engage à faire pour mettre sa pierre à l'édifice pour faire avancer le projet à court terme. Ces post-it ont été affichés dans un espace commun pour rappeler à chacun son engagement.



Suite et clôture du projet en 2022

Il reste un an pour que chaque sous-groupe puisse avancer, voire idéalement clôturer, ses actions dans le cadre du projet Impala. Comme d'habitude, des évaluations de résultats auront lieu en juin et en décembre, ainsi qu'une seconde évaluation de processus pour clôturer le projet (prévue vers octobre 2022 afin d'utiliser les enseignements qui en découleront pour le prochain projet DEQ). À partir de mars 2022, du temps sera consacré en réunions d'équipe afin d'élaborer collectivement le projet DEQ 2023-2025.

Fédération des Maisons Médicales



Depuis sa création, le Centre de Santé du Miroir est membre de la Fédération des Maisons Médicales. Cela implique un partage des valeurs mais aussi, de façon concrète, une participation aux projets et actions élaborés par la Fédération.

Les activités organisées par la Fédé (qui a fêté ses 40 ans d'existence) et l'IGB (Intergroupe Bruxellois des maisons médicales) ont progressivement pu être restaurées durant l'année 2021. Elles n'ont cependant pas pu être réalisées en présentiel et le recours aux visioconférences est resté le mode de contact le plus utilisé.

L'envoi hebdomadaire du courrier électronique (spécifique à l'IGB mais soutenu par la Fédé), le « Rhinocéros », a également permis de maintenir un lien important entre les équipes.

Projets de PROMOTION DE LA SANTÉ

Projets internes



Cours de gymnastique

Des cours de gymnastique pour femmes sont organisés par la maison médicale depuis 1999. Ce projet a été créé suite aux demandes répétées des habitantes et aux besoins identifiés par les professionnels :

- Le niveau d'activité physique est très faible auprès des femmes du quartier ;
- Le diabète de type 2, le surpoids et la sédentarité sont des problèmes de santé importants dans le quartier ;
- Les femmes du quartier souhaitent « bouger », « perdre du poids » ou encore « sortir de la maison, se rencontrer ».

Lorsqu'on questionne actuellement les participantes sur leur motivation à venir aux cours, ce sont encore les mêmes éléments qui sont mis en évidence auxquels s'ajoute une envie d'apprendre à prendre soin de son corps par l'activité physique.

Un cours de gym pour les hommes a également été proposé entre 2005 et 2016. Son arrêt a été motivé par une diminution flagrante du nombre de participants.

Le Centre de Santé du Miroir propose 3 cours de gymnastique par semaine, chacun d'une durée d'une heure. Les inscriptions aux cours se font en septembre pour toute la durée de l'année académique (septembre à juin). Quinze femmes par cours peuvent être inscrites. Si certaines arrêtent en cours d'année, les places sont données à de nouvelles participantes (inscrites sur liste d'attente). Chaque année, il y a une longue liste d'attente pour les cours de gym.

Les cours de gym donnent la possibilité aux patientes de la maison médicale ou à des personnes du quartier de se remettre en mouvement et de maintenir une activité physique régulière. Ces cours hebdomadaires favorisent un espace créateur de liens sociaux et un espace d'expression des besoins en terme de santé et de bien-être. La coordination des cours implique l'organisation (inscription, gestion de la liste d'attente, commande de matériel), la communication (promotion de l'activité lors des inscriptions, réorientation vers des structures extérieures) et le suivi de cette activité (réunions de concertation, évaluation annuelle). En 2020 - 2021, elle a été organisée par Amal BEN BRAHIM.



Durant l'année académique 2020-2021, les 3 cours de gym prévus devaient être donnés par :

- Agathe VANDEN BERGHE (kinésithérapeute) jusqu'en décembre 2020 et Pauline LEGAT (kinésithérapeute) à partir de janvier 2021 : gymnastique douce pour femmes (le mardi).
- Amal BEN BRAHIM (accueillante) : gymnastique d'un niveau «intermédiaire » pour femmes (le jeudi).
- Marie DELBRUYÈRE (kinésithérapeute) : gymnastique tonique pour femmes (le mardi).

En raison de la pandémie de la Covid-19, **les cours de gym ont été suspendus à partir de mi-octobre 2020 jusqu'à la fin de l'année académique (juin 2021)**. Afin de proposer une activité suite à une longue année sans cours, **un cours de gym hebdomadaire a été mis en place durant l'été 2021**. Les cours réunissaient les participantes des 3 cours de l'année et ont été animés à tour de rôle par Marie DELBRUYÈRE, Pauline LEGAT et Amal BEN BRAHIM. Ces cours se sont déroulés en plein air, essentiellement dans le Parc d'Egmont. En moyenne, une quinzaine de femmes ont participé à chaque cours. Les participantes ont été ravies de reprendre les cours et d'être à l'extérieur en pleine nature et sont demandeuses d'alterner les cours en intérieur et extérieur.

La sortie annuelle avec les trois groupes de gym n'a pas eu lieu en raison de la suspension du cours sur la quasi-totalité de l'année.



Évaluation

Le processus d'évaluation n'a pas été mis en place pour l'année 2020-2021 vu que les cours n'ont pas pu avoir lieu. Les cours en extérieur ont fait l'objet d'une évaluation orale auprès des participantes à la fin de l'été. Les participantes étaient ravies d'avoir pu se revoir dans un lieu sans risque vis-à-vis du coronavirus. Ce fut une réussite de manière générale.

Pour l'année 2021-2022, une évaluation rigoureuse sera menée au sein de chaque cours de gymnastique.



Relaxation

La santé passe aussi par le bien-être. La vie moderne impose au corps et au mental, surtout en cette période compliquée, de grandes tensions. Ce stress peut parfois avoir des conséquences néfastes et la relaxation, qui est une thérapie accessible à tous, a pour but de nous permettre de faire le vide en soi, de faire diminuer progressivement le stress et de retrouver la sérénité. Elle permet d'arriver à un état de détente par le biais d'un travail sur la respiration, sur la prise de conscience et la détente de toutes les parties du corps. Pratiquée régulièrement, elle apprend à être à l'écoute de son corps, de ses tensions, de ses émotions et de son mental.

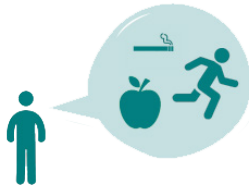


Les professionnels de la maison médicale ont remarqué que cette problématique du stress était particulièrement importante au sein des patients inscrits et qu'elle se manifestait de plus en plus tôt. C'est pourquoi, un cours de relaxation a été instauré au Centre de Santé du Miroir depuis 2014.

Il est donné par Marie Delbruyère (kinésithérapeute) et il est accessible sur prescription médicale. Les séances se déroulent généralement le mardi après-midi et le vendredi matin.

Malheureusement cette année, à cause de la crise sanitaire de la Covid-19, les séances ont seulement pu **reprendre à la mi-mars** à raison de 1x par semaine (le mardi après-midi). A partir de fin avril, il y a eu à nouveau 2 séances par semaine (le vendredi matin). Chaque cours regroupait 4 patients afin de respecter les normes liées au contexte sanitaire.

Outre les cours collectifs, la kinésithérapeute assure exceptionnellement des séances individuelles si besoin et que les horaires proposés ne conviennent pas au patient.



Campagnes de promotion de la santé

Chaque mois, le Centre de Santé du Miroir affiche en salle d'attente des **campagnes de prévention sur des thèmes différents**. Le programme annuel des campagnes est fixé en réunion d'équipe afin de définir les thématiques prioritaires. Il est réalisé sur base des constats et besoins observés auprès des patients par les professionnels ainsi que sur les évaluations des campagnes précédentes.



L'élaboration des campagnes est prise en charge par la chargée de communication (Emmanuelle PAUL) en collaboration avec l'infirmière en santé communautaire (Alexandra LOUIS). Pour chaque thème, un troisième professionnel de l'équipe accompagne ce travail en tant que **personne ressource** et y apporte son expertise personnelle. Le groupe se documente et parcourt les supports existants afin de voir ce qui peut être adapté aux patients du Miroir. Ensuite, il travaille à la vulgarisation du contenu ainsi qu'à sa mise en page et imagine un "objet accroche", c'est-à-dire quelque chose qui interpelle les patients dans la salle d'attente et dans les cabinets et qui rappelle aux professionnels d'aborder le sujet de la campagne avec les patients. Selon le sujet, une animation est parfois organisée (ex : groupe de parole, jeu, activité en salle d'attente, découverte de la relaxation, etc.).



Chaque campagne fait l'objet d'une **validation** par l'équipe lors d'une **présentation en réunion d'équipe**. Cela permet non seulement d'informer l'ensemble des travailleurs sur la thématique mais aussi de s'accorder sur un message concerté à transmettre aux usagers de la maison médicale. À la fin de chaque campagne, une évaluation informatisée est complétée par les professionnels de l'équipe. De cette manière, les retours et réflexions des travailleurs sont collectés et permettent de dégager des pistes d'amélioration pour l'avenir.

En 2021, **sept campagnes** ont été affichées en salle d'attente et dans les cabinets. Elles portaient sur les thèmes suivants : les **IST**, la **vaccination contre le coronavirus**, **l'activité physique**, les **Promenades Vertes**, la **Covid-19**, la **santé mentale**, les **violences conjugales**. Parmi celles-ci, on dénombre deux nouvelles campagnes (celles soulignées).



Particularités 2021

Le coronavirus est venu bouleverser les campagnes prévues initialement pour l'année 2021. Le planning des campagnes a dû être adapté pour aborder la thématique du coronavirus, encore fort présente. L'équipe avait au départ prévu d'aborder d'autres thèmes durant l'année : la grippe, les allergies, les écrans et l'alimentation.

En outre, en fin d'année, les campagnes n'ont plus pu être affichées dans la salle d'attente du 65 (côté kiné, assistante sociale/psychologue et salle de gym). En effet, il y a eu des travaux de rénovation dans l'ensemble de ces locaux du Miroir. L'équipe souhaite investir dans un système d'affichage plus propre dans le temps et doit procéder à l'achat de cimaises début 2022. En attendant, l'affichage est donc réduit au strict minimum.

Projets en collaboration



Goûter du Nouvel An

L'objectif de cette activité est d'organiser un **moment de rencontre et de partage entre les personnes isolées, les enfants du quartier et les professionnels des associations organisatrices.**

Cette année, vu les circonstances sanitaires, une **nouvelle formule** pour le goûter du nouvel an a dû être imaginée. Cette année, encore plus que les autres, il nous semblait important d'apporter un peu de baume au cœur aux patients isolés. En collaboration avec les partenaires habituels de l'activité, Habitat et Rénovation et la Maison de Quartier Querelle, un **montage vidéo** a été réalisé dans lequel toutes nos équipes passaient un petit message de réconfort pour cette nouvelle année 2021. La vidéo consistait à s'envoyer à tour de rôle des boulettes de papier que chacun déballait et qui contenait un petit mot (« bon courage », « on pense à vous »), un dessin, une blague...



Pour les prévenir de notre visite, de jolies cartes de vœux avaient été réalisées par les enfants d'Habitat & Rénovation. Etant donné que les patients isolés sont souvent peu familiers avec les technologies, **chaque professionnel est passé avec une tablette ou un ordinateur le 27/1/2021 chez deux ou trois patients isolés** en respectant les mesures sanitaires pour leur montrer la vidéo et partager un beau moment. Des **tasses, joliment coloriées par les enfants, ont été offertes** en guise de petit cadeau. Elles contenaient toutes sortes de biscuits réalisés par les professionnels de la maison médicale.



Évaluation

Les patients ont tous été reconnaissants d'avoir, malgré le contexte, une petite visite et l'objectif de ce goûter a pu être en partie atteint. Néanmoins, la rencontre intergénérationnelle n'a pas pu avoir lieu en direct et les enfants étaient les premiers déçus. Mais cette nouvelle formule a permis de **toucher**, en plus des patients habituels du Miroir et de la Maison de Quartier Querelle, **d'autres patients plus isolés**. Les organisateurs envisagent de garder ce type de formule vidéo l'année prochaine pour pouvoir toucher davantage les personnes plus isolées.





OBJECTIFS GÉNÉRAUX

- Augmenter les facteurs environnementaux favorables à une bonne santé physique et mentale
- Favoriser la responsabilisation à un logement sain et la motivation à l'embellissement de son habitat
- Conscientiser les habitants à la gestion de l'énergie
- Favoriser l'épanouissement individuel et collectif, la qualité des liens sociaux
- Développer le sentiment d'appartenance au quartier tout en développant une connaissance plus large de la ville
- Potentialiser les ressources du quartier (humaines, services...)



La finalité de ce projet est de **favoriser le bien-être et la santé des habitants du quartier**. En 2000, dans le cadre du contrat de quartier Tanneurs, des associations se sont unies pour travailler sur la santé et le logement. Très vite, la notion de logement s'est élargie à l'environnement. Le Groupe Santé Environnement était alors constitué de cinq associations. Une convention a été rédigée donnant le cadre et le fonctionnement du groupe. Aujourd'hui, trois associations le composent parmi lesquelles cinq professionnels ont un mandat de leur institution pour participer aux activités du groupe et se réunir une fois par mois pendant 2h. Au sein du Centre de Santé du Miroir, Marie BAUTERS (infirmière) et Alain LAMBORAY (médecin généraliste) sont membres du groupe. Marie BAUTERS est chargée de la coordination logistique (gestion des comptes et du matériel du groupe) ainsi que de la coordination d'un des deux projets du groupe (la Maison des Dangers).

Cette année fut marquée par différents éléments comme l'arrivée de Carmen GONZALEZ au sein du groupe suite au départ de Jeanne CHATELLE (Habitat et Rénovation). Fin janvier, après 1 an et demi dans le Groupe Santé Environnement, Convivence s'est retiré du groupe juste avant la signature de la convention, ce qui fût un moment difficile à vivre pour le groupe S&E. La convention a donc été signée en mai par les 3 partenaires habituels (H&R, MMM et CSM).

En raison de la pandémie, les réunions se déroulaient principalement par zoom mais, à partir de février, elles ont pu reprendre en présentiel. **En 2021, seules les promenades vertes ont pu être organisées et la Maison des dangers a été mise en pause étant donné le contexte sanitaire.**

1) La Maison des Dangers

Cette animation existe depuis 2001 et a pour but d'aborder le thème des accidents domestiques sous les axes préventif et curatif. Elle permet également de discuter des problématiques du logement en général. Elle s'adresse aux participants des cours alpha du quartier (niveau 1 & 2).



OBJECTIFS

- Reconnaître les différents dangers qui existent dans chaque pièce d'une maison
- Identifier les différents types d'accidents domestiques
- Prévenir les dangers
- Informer sur les premiers soins de base en cas d'accident
- Amener les personnes à adapter et/ou sécuriser leur logement

L'activité se déroule comme suit : dans un appartement témoin, il est mis en scène des situations dangereuses. Pendant une semaine, les animateurs du groupe accueillent deux groupes par jour et échangent avec les participants à partir de ces mises en scène. Une évaluation à la fin de chaque animation est réalisée entre animateurs du GSE. Une « post évaluation » (6 à 8 semaines après l'animation) est également réalisée avec chacun des formateurs alpha afin d'avoir un retour du travail effectué après l'animation et/ou de connaître les questions qui ont été posées, les suggestions émises... Depuis 2016, une version adaptée aux enfants de l'animation existe et a été peaufinée en 2019.

En 2021, en raison de la covid-19, la semaine d'animations n'a pas pu avoir lieu. Le groupe en a donc profité pour **retravailler et adapter l'animation pour certains groupes spécifiques**. En effet, depuis plusieurs années, les formateurs alpha/FLE ont émis le souhait que cette animation soit adaptée aux **groupes débutants**. Pour ce faire, le groupe a contacté trois ASBL pour les aider dans cette adaptation : Culture & Santé, Lire et Ecrire et le Collectif Alpha. Suite à ces différentes rencontres, le groupe a créé une liste de vocabulaire qui reprend les différents objets qui se trouvent dans l'appartement et qui devrait permettre aux formateurs de préparer au mieux les participants issus de ces groupes alpha/FLE débutants.

2) Les promenades vertes

Depuis 2002, ces promenades sont organisées dans les parcs de Bruxelles accessibles en transport en commun. Elles ont lieu tous les mercredis après-midi de juillet et d'août. Chacun est invité à apporter un fruit afin que la pause soit organisée autour de la confection et de la dégustation d'une salade de fruits. Les habitants du quartier des Marolles ou de ses alentours (et leurs enfants accompagnés) constituent le public cible de cette activité. Ils sont invités à s'impliquer le plus possible à chaque étape du projet (de la préparation à l'évaluation).

Cette année, comme en 2020 en raison de la crise sanitaire, les promenades vertes ont été légèrement adaptées pour faire face aux règles de la Covid-19 : port du masque durant la balade et pas de salade de fruits commune.



OBJECTIFS

- Découvrir des espaces verts à Bruxelles
- Favoriser et développer les capacités d'utilisation des transports en commun
- Soutenir la création d'un moment convivial de rencontre et d'échange
- Sensibiliser à une alimentation favorable à la santé (sensibiliser à un goûter plus sain)
- Promouvoir les bienfaits de la marche
- Favoriser l'implication active des habitants dans les projets (approche communautaire en santé).



Quelques chiffres

- 17 nouveaux participants
- 7 promenades vertes organisées
- 38 participants au total
- 44% viennent des Marolles
- En moyenne 17 participants par promenade



Evaluation

Evaluation par les membres du groupe :

De manière générale, il y a une bonne ambiance entre les participants, ils viennent principalement pour marcher avec le groupe.

La plupart des participants n'utilisent pas les fiches rando lors des promenades vertes.

Cette année, deux nouvelles balades ont été proposées, elles ont été fort appréciées par les participants. Et durant deux des promenades, les circuits ont été prolongés à la demande des participants.

Evaluation par les participants :

Lors de l'évaluation avec les participants, deux questions leur ont été posées par rapport aux fiches rando : « Sur la base de cette fiche, vous sentez-vous capable de faire le trajet pour vous rendre au départ de la promenade ? Vous sentez-vous capable de faire la balade uniquement grâce à la fiche ? ». Les réponses montrent que la partie sur le trajet en transport en commun est claire mais que la partie carte est difficile à comprendre pour certains participants. Quelques-uns préfèrent tout simplement se laisser guider et ne pas utiliser la fiche rando.

Ce qu'il ressort de l'évaluation :

- Les points positifs : les rencontres, les liens sociaux, le groupe, découvrir de nouvelles choses.
- Les points négatifs : la carte est trop petite et les participants veulent que ça continue toute l'année car deux mois ne sont pas assez selon eux.

Promenades Vertes Mensuelles

De septembre 2015 à juin 2016, à la demande des habitants, des Promenades Vertes mensuelles étaient organisées une fois par mois pendant l'année scolaire. Les habitants partageaient se balader entre eux et les professionnels étaient là en soutien. Ce projet a été en pause en 2017, il a repris en 2018 mais il a dû être remis en pause en 2020 en raison de la crise sanitaire. Ces promenades vertes mensuelles ont pu reprendre en octobre 2021, à la demande des participants.



Perspectives générales du GSE pour 2022

- Rechercher un nouveau partenaire afin de renforcer le groupe S&E.
- Tester l'adaptation de la MDD à un public ALPHA/FLE débutant.
- Continuer à proposer des promenades vertes mensuelles pendant l'année.
- Travailler l'autonomie du groupe des promenades vertes mensuelles : encourager les participants à mener des balades sans la présence de professionnels.



Dyn'alim est un groupe d'habitants se réunissant autour des questions liées à l'alimentation. Il existe depuis janvier 2015. Le groupe est encadré et soutenu par Alexandra LOUIS, infirmière en santé communautaire au Miroir, et Bénédicte HANOT, chargée de projets en promotion de la santé à la Maison Médicale des Marolles.



OBJECTIFS

La promotion d'une alimentation saine et durable, le maintien de la dynamique d'un groupe d'habitants autour des préoccupations liées à l'alimentation, le développement des compétences personnelles et de l'esprit critique. Le tout dans une démarche communautaire, avec les participants.

Un objectif spécifique à la situation sanitaire auquel les coordinatrices ont veillé cette année a été la poursuite du lien avec les participants afin de rompre l'isolement de ceux-ci.



Particularités 2021

Le début de l'année a été marquée par une triste nouvelle, le **décès d'un membre actif de Dyn'Alim** depuis plusieurs années. Louis était une personne clé dans le groupe et bien connu du quartier. Il laisse un grand vide. Un autre membre clé du groupe a suivi une formation et n'a plus pu venir aux séances. Mais, deux nouvelles personnes ont intégré le groupe et ont apporté un renouveau.

En début d'année, c'est donc en « **animations individuelles** » et avec l'outil « Enjeux Santé » de Cultures & Santé que les participants ont pu exprimer ce que la Covid a changé dans leur quotidien : les effets favorables et défavorables sur leur bien-être et ce qu'ils ont mis en place pour faire face à ces changements. Ces petits moments privilégiés ont été une bulle d'air pour les habitants dans le vécu difficile de cette période.

Le 7/06, la première rencontre collective a pu être organisée. Enfin ! La synthèse des entretiens individuels a été présentée au groupe. Ce fut l'occasion d'échanger entre eux sur leurs vécus, expériences et solutions. Les grandes préoccupations qui en sont ressorties sont **l'isolement, la tristesse et une tendance au grignotage**, chacun ayant développé des ressources pour tenter d'y remédier.

L'année a pu ensuite reprendre son cours quasi normal.





Activités 2021

- **De janvier à mai : les entretiens individuels.**
- Le 7/06 : mise en commun des vécus autour de la crise sanitaire
- Le 23 juillet, ce fut **l'excursion annuelle : journée à Malines**. Quel bonheur d'être en groupe pour une journée de vacances ! Météo radieuse, marche le long de l'eau, pique-nique au jardin botanique et balade en bateau.

4 séances : 13/09, 18/10, 29/11 et 20/12

Les séances ont été consacrées aux soucis alimentaires vécus durant le confinement, notamment **le grignotage**. D'abord, le groupe a échangé ses pistes par rapport à ce problème et a listé ses questions. Ensuite, il a désiré faire appel à une diététicienne pour avoir des éléments théoriques et obtenir d'autres idées d'actions. Olpha Neji, diététicienne du Miroir, a donc participé à une séance. Grâce à son intervention, le groupe a pu repartir avec des trucs et astuces pour diminuer les grignotages.

Les coordinatrices se sont rendues compte que le thème du grignotage touche à beaucoup d'aspects. Pour cibler plus précisément une question de travail, elles ont utilisé l'outil « La santé c'est aussi » de Cultures et Santé. **Les questions de la gestion du temps et celle des sucres et graisses cachés** sont ressorties. Face à ces questions, la dernière séance de l'année a été consacrée à exprimer **les besoins de chacun pour résoudre ces questions**. A l'aide des « cartes des besoins », le groupe a formulé **l'objectif de travail** suivant: « *Faire de l'alimentation une activité en soi, dans laquelle on porte une attention (et pas un automatisme), ce qui signifie : pouvoir gérer la qualité et la quantité de l'alimentation avec les activités physiques* ».

Quatre autres activités se sont organisées en partenariat :

- Le 28/09 dans le cadre de « **Ensemble pour la Santé** », **Restitution du diagnostic en marchant**, où les soucis de mobilité ont été synthétisés pour constituer un plaidoyer à porter auprès de politiques.
- Le 30/9 – « **Sortie annuelle avec le RSD** » au champ du Chaudron à Anderlecht. Deux activités ont été proposées. L'une portait sur un atelier cuisine sur la lacto-fermentation de légumes crus cueillis dans le champ. L'autre portait sur une initiation à la marche nordique dans le Neerpède proposée par le coach sportif du RSD, Sébastien. Les personnes présentes ont pu assister aux 2 activités. **Trois personnes du groupe ont participé à la journée avec**

Alexandra et étaient très contentes d'allier des activités sur l'alimentation et sur la santé physique.

- Le 31/03 - « **Marche à ton aise** » : un parcours dans les Marolles pour aller à la rencontre d'associations du quartier. Chacune d'entre elles proposait un stand touchant à l'alimentation, à l'exercice physique ou au bien-être en général. L'idée étant de prendre du temps pour soi ! Quatre membres de Dynalim ont pris part à ce parcours en groupe.
- Le 22/11- **Journée Mondiale du Diabète**, le groupe y a tenu un stand pour se faire connaître et rencontrer d'autres associations. C'est l'occasion de prendre conscience des différents aspects de la problématique du diabète. Beaucoup de personnes à qui le projet de Dyn'Alim a été présenté ont marqué un intérêt pour participer aux prochaines séances.



Évaluation

L'importance est donnée à la parole face à une actualité lourde. D'abord en individuel puis, dès que les conditions l'ont permis, en groupe.

Les 4 séances de **réflexion sur les grignotages** se sont toujours concrétisées en suivant une méthode de démarche communautaire : l'échange de savoirs et savoirs faire, l'utilisation d'outils pédagogiques et le recours à des professionnels pour des questions pointues.

Le groupe s'est ouvert, notamment grâce à la Journée Mondiale du diabète et à la sortie annuelle du RSD.



Quelques chiffres

potentiel de 14 personnes au total,
5 à 8 personnes par atelier,
7 personnes fidèles
2 nouvelles personnes cette année.



Perspectives 2022

Le thème du grignotage se poursuivra à travers la **question des graisses et sucres cachés**. Le groupe se mettra en lien avec la campagne prévue sur ce thème au Centre de Santé du Miroir. La diététicienne reviendra pour approfondir cette question.

Les coordinatrices poursuivront le **travail sur les compétences du groupe**, toujours avec un partage de trucs et astuces et en s'appuyant sur des références (outils, professionnels...).

De la même manière, elles **s'appuient toujours sur les ressources du quartier**, pour exploiter les collaborations possibles et la participation aux projets pouvant s'articuler avec les objectifs du groupe Dyn'Alim. Concrètement, une nouveauté se profile déjà pour 2022 : un projet de Cuisine de Quartier et des liens plus étroits avec l'épicerie sociale (ateliers de dégustations...).



Aquagym

En 2020, le cours d'aquagym a été mis à l'arrêt suite au souhait de Myriam EL FADIL de transmettre le flambeau à toute personne désireuse de devenir responsable du cours. Il a également été compliqué de poursuivre cette activité suite à la pandémie, tant en 2020 qu'en 2021.

En 2021, Pauline LEGAT, kinésithérapeute, a repris la gestion et l'animation du cours avec l'aide de Nhu DOAN, médecin généraliste. Le cours a officiellement repris le 18 novembre 2021. Il est réservé uniquement aux femmes et est donné tous les jeudis de 16h à 17h aux Bains-de-Bruxelles. L'objectif est de permettre une remise en mouvement globale par des exercices dans l'eau. Pour certaines patientes, cela est considéré comme un traitement au même titre que des séances de kinésithérapie par exemple.



Quelques chiffres

En 2021, 8 cours d'aquagym ont été dispensés. Une dizaine de participantes ont pu profiter de ces cours.



Perspectives 2022

Une nouvelle gestion du cours a été réfléchi en équipe et sera mise en route en 2022. En espérant que cette nouvelle gestion pourra permettre à chacune d'avoir une place au sein de ce cours fortement apprécié dans le quartier.

Pour 2022, le but sera de prendre du recul sur l'efficacité de cette nouvelle gestion et de revaloriser également l'activité afin de toucher un maximum de participantes. Une évaluation sera également mise en place pour cette activité.



Durant l'année 2021, Nhu DOAN a continué à participer aux réunions de la communauté de pratique regroupant des référents de proximité, à raison d'une fois par mois. Elles avaient été instaurées courant 2020. En 2021, le groupe initial de la communauté de pratique a été divisé en 3 sous-groupes dépendant du territoire de travail de chacun. Dans le cas de Nhu Doan, elle a participé au sous-groupe travaillant sur le territoire de 1000 Bruxelles. Il y a eu 9 réunions de référents de proximité. Elles ont eu lieu en distanciel étant donné les mesures sanitaires liées à la pandémie. Un retour en présentiel a pu se faire à partir du mois de septembre 2021. Ces moments restent des échanges intéressants pour les participants qui viennent d'horizons différents (structures forfait/à l'acte, disciplines variées telles que : soins infirmiers, aides-familiales, médecins, kinésithérapeutes, pharmaciens...). C'est l'occasion de discuter de cas cliniques complexes et de ce qui se passe bien ou ne se passe pas bien sur le terrain concernant la prise en charge des patients et d'améliorer celle-ci.



Tous les membres du consortium ont été encouragés à parler du projet, à diffuser des flyers et à informer de la création du site internet. De même, l'outil Babelboost a été finalisé et son usage était recommandé dans toutes les situations où on le jugeait pertinent afin d'avoir un retour et de pouvoir l'évaluer. Pour rappel, il s'agit d'un outil dont le but est de faciliter la communication avec les patients. Il se compose de cartes richement illustrées permettant à chaque patient d'avoir une interprétation personnelle et de développer ses besoins en termes de prise en charge.



En 2021, il y a eu 3 assemblées plénières (AP) : en janvier, mai et septembre. Lors de l'AP du mois de janvier, il y a eu confirmation de la prolongation du financement des autorités fédérales et régionales jusqu'à fin 2022. Cela a été l'occasion d'accueillir des nouveaux membres dans le consortium (CitiSen, Aidants-Proches, HERMESplus).

L'AP du mois de mai a été consacrée en partie au budget. En sous-groupe, il y a eu une discussion autour de la prise en charge des patients les plus vulnérables et précarisés. Deux nouveaux membres ont rejoint le consortium : le SAMU social et la Fédération des Services Sociaux.

Lors de l'AP du mois de septembre, la rencontre a pu se faire en présentiel. Cela n'était plus arrivé depuis 1 an et demi. Un long moment a été consacré au tour de table, permettant à chacun de présenter les actualités de son institution ou de son activité.

En 2022, le souhait est de continuer à faire connaître le projet et d'intégrer de nouveaux membres au consortium. Même si le financement prendra fin en 2022, l'espoir est que les idées du projet continuent de perdurer dans la pratique quotidienne des membres et autres collaborateurs. Les communautés de pratique sont également maintenues pour l'année 2022.

Les réseaux



Réseau Santé Diabète (RSD-B)

Le Réseau Santé Diabète Bruxelles (RSD-B) est né en 1999. Le Miroir en fait partie depuis le début, puisque la population de patients présente une forte proportion de diabétiques, de prédiabétiques ou encore de patients à risque de le devenir. En 2020, le RSD-B comptait 12 partenaires venant de secteurs différents (promotion santé, ambulatoire...). **La prise en charge se veut multidisciplinaire via un axe diététique** (consultations individuelles, activités de promotion de la santé, ateliers cuisine), **un axe activité physique** (remise en activité des patients par des activités physiques variées et du coaching si nécessaire) **et un axe médical** (favoriser les relations entre médecins généralistes/spécialistes hospitaliers et promouvoir la podologie comme prévention du pied diabétique).

Cette prise en charge vise à **renforcer la capacité des patients diabétiques à être acteurs de leur santé**, en leur donnant la possibilité d'accéder à des activités proches de leur domicile, accessibles financièrement, et en les accompagnant vers un changement de certaines habitudes de vie néfastes. Le volet prévention du diabète est également travaillé auprès des patients à risque et de leur entourage.



OBJECTIFS

Le Réseau Santé Diabète vise à améliorer la prise en charge et la prévention du diabète de type 2. Pour ce faire, cinq priorités sont établies :

1. Lutter contre les inégalités sociales et territoriales de santé en développant une dynamique territoriale en santé ;
2. Augmenter l'accès aux droits et aux soins des populations fragilisées ;
3. Renforcer les capacités des personnes diabétiques à être acteurs de leur projet de vie ;
4. Encourager les personnes à changer leur mode de vie (alimentation et activités physiques adaptées, visant notamment un renforcement de l'estime de soi et de l'image de soi) ;
5. Prévenir le diabète (enfants, jeunes, personnes à risque) et améliorer la qualité de vie des personnes atteintes de cette maladie chronique.

Les professionnels

En 2021, l'équipe du RSD était constituée de deux diététiciennes (Zeynep YAGMUR et Silvana CARU CIFUENTES), d'un coach sportif (Sébastien D'ALGUERRE), d'un poste de coordination et d'une chargée de projet depuis juillet (Patricia DEUSE).

- **Le coach sportif** propose des coachings individuels sur prescription à certains patients du Miroir et coordonne les animations autour de l'activité physique au sein du réseau (apprentissage du vélo et de la natation, marche nordique).

- **Les diététiciennes**, engagées par le RSD-B, consultent trois demi-journées par semaine au Centre de Santé du Miroir. Elles développent également des actions collectives autour des thématiques alimentaires et des outils tels que des fiches thématiques mensuelles (ex : légume du mois, céréales, légumineuses, petit déjeuner) qui sont affichées dans la salle d'attente.

Arrêt de la convention diététique

Après plusieurs années de collaboration avec les diététiciennes du RSD, l'équipe du Centre de Santé du Miroir a décidé de stopper la convention diététique avec le RSD pour juin 2021. Cette dernière porte sur les 3 plages de consultations par semaine au sein de la maison médicale. La décision d'engager un(e) nouveau(elle) diététicien(ne) au sein de l'équipe du Miroir a été prise avec l'objectif de renforcer le pôle diététique dans la maison médicale avec un(e) diététicien(ne) qui fait partie intégrante de l'équipe.



Groupe alimentation

Il existe un groupe alimentation où peuvent s'échanger des réflexions, des pratiques mais aussi des idées et des dynamiques autour de l'alimentation (alimentation durable, saine, aide alimentaire, etc.). Cet espace a été initié par les diététiciennes du RSD-B et est ouvert aux associations partenaires du RSD-B. Pour le Miroir, c'est Alexandra LOUIS, infirmière en santé communautaire, qui y participe. Au sein de ce groupe, l'élaboration et la mise en place d'actions communes sont également envisagées en travaillant à partir des ressources de chacun (moyens humain, logistique, locaux, cuisine...) et sur la mixité des publics. Le partage d'expériences est également fort utile pour développer des pistes d'actions sur certaines questions qui se renouvellent ou qui émergent.



En 2021, il y a eu au total 4 réunions. Deux d'entre elles se sont déroulées via zoom (en raison du contexte sanitaire) et les deux autres en présentiel.

Différentes thématiques ont été abordées :

- Tour des différentes associations pour connaître l'impact du Covid sur les ressentis des professionnels et les projets en cours.
- Réflexion autour de la dynamique du groupe alimentation et de l'implication des professionnels.
- Réalisation d'une enquête sur les changements de comportements alimentaires chez nos usagers liés à la crise sanitaire.
- Préparation de la sortie annuelle qui s'est déroulée le 30/9.



Groupe activité physique

Le groupe activité physique sert d'espace de réflexion et d'échanges de pratiques autour de l'activité physique. Amal BEN BRAHIM, accueillante, en fait partie. Les professionnels y discutent notamment des demandes des patients du quartier au niveau de l'activité physique et réalisent les évaluations des projets mis en place.



En 2021, les réunions se sont portées principalement sur l'appel à projet du Contrat de Quartier durable Les Marolles (projet financé par la région)

bruxelloise et la ville de Bruxelles). La ville de Bruxelles a sélectionné le projet « je bouge dans les Marolles » qui a été initié par le groupe activité physique. Il vise à se réapproprier les agrès et équipements sportifs disponibles dans l'espace public dans le quartier. Le projet sera réalisé en collaboration avec les habitants du quartier.

En mars 2021, le groupe de travail entame une phase de diagnostic pour recueillir les avis et les besoins des habitants aux moyens d'un questionnaire et de visites des lieux du quartier. L'objectif du diagnostic est de repérer les caractéristiques physiques et sociales des différents lieux, ainsi que l'aspect sécuritaire ou non, et d'améliorer la vie des habitants, qu'ils soient acteurs de leurs quartiers et de valoriser l'espace publique de proximité ainsi que l'identité du quartier des Marolles.

En juillet et en août 2021, les « mardis des agrès » ont été organisés afin d'encourager l'utilisation des agrès en toute sécurité. Sébastien, coach sportif du RSD-B, et quelques professionnels des maisons médicales du réseau, dont Pauline LEGAT et Amal BEN BRAHIM, étaient présents pour donner les explications et montrer les exercices à faire. Les 2 zones d'agrès sélectionnées pour proposer l'activité sont celles de la Querelle et de la place Jacobs.

Grâce à cette étape d'échange avec les habitants du quartier, le groupe activité physique va pouvoir créer un groupe d'habitants à l'été 2022 pour pratiquer l'activité ensemble.

Marche à ton aise

De septembre à décembre 2020, plusieurs réunions ont été organisées afin de mettre en place l'évènement « Marche à ton Aise » qui a eu lieu le 31 mars 2021. C'était un parcours culturel et sportif, organisé par le Collectif Au Quai dans le cadre de Contrat de Quartier durable Les Marolles. Tout au long du parcours, les participants s'arrêtaient à des stands tenus par des associations du quartier. Chaque étape se voulait éducative. Le Centre de Santé du Miroir a participé au stand activité physique du RSD-B en proposant des exercices faciles à faire à la maison et sans matériel.



Journée mondiale du diabète (JMD)

Cette année, la JMD s'est déroulée le 22 novembre de 11h à 17h aux Ateliers des Tanneurs. Trois réunions de préparation avec les différents partenaires du RSD-B ont été organisées pour réfléchir au déroulement de cette journée. L'objectif de cette journée est d'informer et de sensibiliser sur le thème du diabète et de dépister les personnes diabétiques. Comme chaque année, différents stands ont été proposés (infos diabète, atelier dégustation, groupes d'habitants, podologie, activité vélo, etc.) en améliorant la visibilité et l'attractivité de ceux-ci.

En plus de ces stands, de nouvelles activités ont été proposées :

- un vélo à jus pour allier l'activité physique (pédaler) et l'alimentation saine (jus de fruits frais), suivi de la prise de glycémie après l'ingestion de smoothie.
- des informations sur le tabac pour expliquer le lien entre le diabète et la consommation de tabac (proposé par le Fares, nouveau partenaire de la journée).
- un stand sur les eaux aromatisées (à base d'aromates et de plantes médicinales)
- un stand sur l'activité physique et la gestion du stress (cohérence cardiaque).

89 personnes ont participé à cette journée, 4 professionnels du Miroir ont tenu un stand, et 3 autres ont participé à la journée en tant que « visiteur ».



Séances de podologie

Un partenariat entre les élèves de deuxième et troisième année de l'école de podologie du Parnasse-ISEI et la maison médicale existe depuis des années. Ils viennent dispenser des conseils personnalisés et des soins sous la supervision de leurs professeurs (Monsieur Valentin et Madame Van Den Berg). Les séances sont accessibles sur prescription médicale aux patients diabétiques mais sont exceptionnellement ouvertes aux autres patients lorsque des élèves de deuxième année prestent car ils n'ont pas encore abordé théoriquement ce sujet.



En 2021, cinq séances ont pu être organisées grâce à la grande salle de gymnastique permettant une large distanciation. Gels et masques ont été mis à disposition. Trois à quatre étudiants ont pu dispenser des soins à six à neuf patients par séance. Comme les autres années, une tournante entre les travailleurs a été instaurée pour organiser les séances afin que chaque membre de l'équipe prenne part au projet. La coordination du projet avec l'école est assurée par Marie-Dominique VAGENHENDE.



Pro vélo

Dans le cadre de la promotion de l'activité physique auprès des habitants du quartier des Marolles, le RSD-B propose l'apprentissage du vélo. Cette activité se fait depuis plusieurs années en collaboration avec Pro Vélo, une asbl qui valorise la pratique du vélo auprès des adultes et des enfants. Elle s'adresse à l'ensemble des habitants des Marolles et se déroule les lundis matins, à raison de douze séances par an. Ces séances sont réparties en deux cycles : un premier pour apprendre à rouler à vélo et un second pour perfectionner cet apprentissage et être à l'aise dans la circulation. Chaque groupe est encadré par Isadora (asbl Caria) et Amal BEN BRAHIM (accueillante au Miroir).



Le premier module, la mise en selle, a eu lieu de mi-avril à mi-juin. Cette année, nous avons deux associations qui nous ont rejoints : l'Entraide des Marolles et le Home Dupré. Pour les personnes venues à toutes les séances, l'apprentissage était un succès. Pour les autres, il faudrait encore une ou deux séances pour qu'elles soient à l'aise sur le vélo.



Le module de perfectionnement a eu lieu les 4 lundis d'octobre. Comme toutes les participantes n'ont pas le même niveau d'aisance, les animatrices sont toujours attentives à proposer de scinder le groupe en deux : celles qui restent un temps supplémentaire sur l'esplanade (lieu d'apprentissage) et celles qui veulent faire un parcours dans la circulation avec une accompagnante.

A la fin du cycle et malgré que les femmes aient réalisés des petits parcours dans la circulation, elles ne se sentaient pas prêtes à rouler seules dans la circulation. L'animateur de Pro-vélo a le même sentiment, ce qui amène les organisateurs à réfléchir à l'ajout d'un module intermédiaire entre la mise en selle et le perfectionnement.

- **Vélo solidaire**

En 2021, Pro-vélo a fait part au groupe activité physique d'un nouveau projet : ils proposent des leasings sociaux de vélo, avec une priorité d'accès pour les participants aux modules de Pro-vélo. Convaincus que la pratique du vélo constitue un véritable outil d'émancipation, qu'elle facilite le quotidien et qu'elle est bonne pour la santé et pour l'environnement, l'objectif de ce projet est de rendre la pratique du vélo accessible à tous en mettant des vélos à disposition des participants. Cette mise à disposition d'un vélo de seconde main pendant un an est gratuite. A la fin de l'année, les participants ont la possibilité de le racheter pour 25€. Ce projet cherche à toucher des personnes qui, pour des raisons financières, sociales ou culturelles n'y ont pas accès. Outre l'accès au vélo, une formation de rappel sur la circulation dans le trafic ainsi qu'une formation à l'entretien du vélo sont prévues dans ce projet.



Plénière RSD

Cette année, la plénière du RSD s'est déroulée le 16 décembre et a pris la forme d'une conférence gesticulée « Faim de vie » de Brigitte GRISAR. Alexandra LOUIS et Quentin DE VISSCHER ont assisté à cette conférence et ont participé au débat qui a suivi. Cette conférence partait du constat que, en 2019, en Belgique, des milliers de personnes ne mangeaient pas à leur faim. Comment est-ce possible ? Quelles injustices permettent cela ? On parle de précarité alimentaire, d'aide humanitaire... et nous sommes au 21ème siècle ! Que s'est-il passé ?

30 minutes des Marolles

Le groupe activité physique souhaite recommencer cette activité qui avait eu lieu de juin à décembre 2016. Ce projet consistait à donner rendez-vous 3 fois par semaine aux habitants du quartier pour aller marcher 30 minutes dans les environs du quartier avec les professionnels des associations. L'objectif était d'encourager les patients à se mettre en mouvement, en proposant une activité accessible à tous. Le projet avait été mis de côté car il demandait un investissement trop important de la part des professionnels. A présent, suite à la crise sanitaire de la Covid-19 et aux mesures de confinement qui étaient en vigueur, les professionnels constatent une augmentation de la sédentarité et souhaitent donc relancer cette activité.

Comment réorganiser cette activité : quel jour serait le plus propice ? quels parcours proposer ? qui pourrait encadrer (à tour de rôle) cette activité ? comment communiquer sur l'activité ? Le groupe activité physique doit encore réfléchir à toutes ces modalités avant de pouvoir lancer les « 30 minutes de marche » en 2022.

Le Réseau Santé Mentale Marolles (RSMM) s'adresse à tous les habitants et professionnels du quartier et vise, en collaboration avec ceux-ci, à y **améliorer les actions tant préventives, éducatives que curatives en matière de santé mentale.**

Le RSMM, c'est 4 partenaires :

- Centre de Guidance ULB
- Maison Médicale des Marolles
- Entr'Aide des Marolles
- Centre de Santé du Miroir



OBJECTIFS

1. Développer et soutenir les ressources des habitants pour améliorer leur santé mentale ;
2. Développer une approche des soins en santé mentale globale, transdisciplinaire, continue et accessible ;
3. Favoriser le développement par les habitants de réponses collectives et communautaires aux problématiques de santé mentale ;
4. Favoriser l'intégration des habitants à la construction des projets du Réseau.



Psychologue Réseau

La psychologue-réseau, Yaëlle SELIGMANN, est engagée par le RSMM. Le réseau met à disposition du quartier une psychologue pour analyser la demande « psy » avec les professionnels et les usagers concernés, orienter les usagers, faire relais et accompagner vers les structures extérieures compétentes. Le travail d'orientation se fait le plus souvent vers le secteur de la santé mentale. Cependant, il existe parfois d'autres réponses plus opportunes, comme la proposition d'activités culturelles, ou la définition d'un cadre de travail spécifique avec le médecin traitant. La psychologue-réseau propose 7 rendez-vous par semaine au Miroir, les lundis matins et les jeudis après-midis.

En 2021, la psychologue a travaillé sur 62 situations au Miroir (sur 181 au total dans le réseau) : 37 « 1ères demandes », 12 « retours »* et 13 situations antérieures à 2021.

**Les « retours » concernent des personnes qui refont une demande après clôture d'un précédent dossier (chaque dossier patient sans « action » depuis au moins 4 mois étant la plupart du temps clôturé).*



Équipe Réseau

L'équipe réseau se compose de professionnels de fonctions différentes issus des quatre institutions partenaires du quartier. Il y a environ deux représentants par institution (dont les co-coordinatrices) et la psy réseau. Ils se réunissent 2x/mois pendant 2h et s'investissent aussi en dehors de ces heures pour réfléchir et préparer les différentes activités du réseau. Alexandra LOUIS (infirmière en santé communautaire) et Emmanuelle PAUL (chargée de communication) y représentent le Miroir.



Rôles de l'équipe réseau :

- Être le principal vecteur de transmission de l'information entre le réseau et leurs associations respectives ;
- Piloter le projet :
 - Veiller à la cohérence du projet avec ses objectifs, les souhaits des partenaires et les exigences des pouvoirs subsidiaires.
 - Recevoir et analyser les demandes (internes et externes) adressées au réseau
 - Évaluer les projets.
- Organiser les réunions plénières et la Journée Santé Mentale ;
- Mener une réflexion thématique approfondie.

Plénières

L'équipe réseau a organisé une plénière virtuelle le 2 février 2021 sur le thème de la Covid-19. L'équipe réseau avait envie de recréer du lien entre les collègues des différentes associations du RSMM vu le contexte sanitaire long et difficile et d'amener un peu de positif.

Trois ateliers autour de trois thématiques ont été proposés au même moment sur un temps de midi par les professionnels de l'équipe réseau :

- Passé : « au temps des pandémies, autant de pandémies »
- Présent : « vécus et bonnes pratiques : quelles ressources mobilisées, quelles modifications dans nos pratiques.
- Futur : « les belles trouvailles à cultiver dans nos pratiques ».

Les participants ont été invités à déposer ou partager leur vécu par rapport à la pandémie grâce à différents outils qui facilitaient les échanges. Cette plénière a permis à l'équipe réseau de se familiariser avec des outils virtuels qu'elle n'avait jusqu'ici pas l'habitude d'utiliser mais le challenge a été relevé !

Une deuxième plénière sur le même thème avait été envisagée par l'équipe réseau pour permettre à d'autres personnes d'y participer mais, faute d'inscrits, elle n'a pas eu lieu.

Journée Santé Mentale (JSM)

Le temps d'une journée, le Réseau Santé Mentale met en avant-plan la santé mentale dans le quartier avec pour objectif principal de la démystifier auprès des habitants du quartier. Organisée une fois tous les deux ans, la Journée Santé Mentale (JSM) initialement prévue par l'équipe réseau en 2020 a pu avoir lieu en octobre 2021.

Etant donné les contraintes liées à la crise sanitaire, l'équipe réseau a choisi d'organiser cette journée dans un format différent de ses Journées Santé Mentale bisannuelles. Cette journée autour du thème de La folie dans la cité s'est déroulée dans l'espace public, sur la Place de l'épée. Contrairement aux autres éditions, les activités proposées n'étaient ni sur inscription ni payantes et étaient donc ouvertes à tous, dont les passants.

Journée Santé Mentale 2021

LA FOLIE DANS LA VILLE : TOUS CONCERNÉS ?

Un temps d'échange convivial et inattendu sur la place publique, pour professionnels et habitants !

Rendez-vous
PLACE DE L'ÉPÉE
MARDI
12 OCTOBRE
10H30 • 14H30

Plusieurs animations à découvrir

Conteuse (Julie Boitte)	" Porteur de paroles "	Infos et Ressources	Soupe et Dessert
• A 11h30 et à 13h • Même spectacle • Durée : 30 min	Échanges et discussions dans la rue	Livres, jeux, rencontres de professionnels...	Faits maison par les Hommes des Marolles

Organisé par le Réseau Santé Mentale Marolles

GRATUIT INSCRIPTION SOUHAITEE
s.kerckx@entraide-marolles.be
0484 870 898
Avant le 05 octobre
Précisez l'heure du conte (11h30 ou 13h)

L'Autre lieu M.A.F.A.
Francophonie
Avec le soutien de la COCOP

À travers différents stands, cette journée invitait les professionnels et les habitants à s'interroger sur leurs représentations de la santé mentale et à les confronter, à mieux connaître les institutions ressources du quartier et à améliorer le travail de réseau autour des usagers présentant des problèmes liés à la santé mentale.

Les stands proposés étaient les suivants :

1. **Accueil** : informations sur le déroulement de la journée, les stands et l'évaluation possible des activités.
2. **Livres et BD** : possibilité de consulter et parcourir à son aise une sélection de livres abordant de diverses manières le thème de la folie et son rapport à l'espace public, avec les conseils et les brèves présentations d'une psychologue de l'équipe réseau.
3. **Spectacle** : un conte autour du thème de la Folie dans la cité était présenté par Julie Boitte. Deux séances de 30min ont permis à une soixantaine de personnes d'en profiter.
4. **Associations du quartier travaillant autour du thème** :
 - Deux professionnels de la maison de jeunes le 88 présentaient un projet réalisé en collaboration avec des jeunes autour de la folie dans la ville.
 - Un professionnel de l'Autre Lieu présentait cette association et ses activités.
5. **Une action « porteur de paroles »** : deux membres de l'équipe réseau ont suivi une formation donnée par la Fédération des Maisons Médicales sur le dispositif « porteur de paroles ». Il s'agit d'aller à la rencontre des passants avec une question et d'échanger avec eux autour du sujet. Lors de la JSM, la question posée était : « La folie dans la ville, c'est quoi pour vous ? ». De chaque échange ressort une phrase ou un propos qui est affiché sur un panneau de couleur suspendu à un fil. L'objectif de ce dispositif est d'amener du débat dans l'espace public et de susciter des questionnements (via les échanges et/ou via la



lecture des différents panneaux). Il y a eu environ 40 panneaux issus du porteur de paroles (avec parfois des réponses de petits groupes de personnes, pas uniquement d'individus).

6. Soupe et biscuits : préparés par le groupe des Hommes des Marolles de l'Entr'Aide.

La formule extérieure expérimentée en 2021 était tout à fait cohérente avec le thème abordé et les retours des passants/participants étaient très positifs (« refaites ça quand vous voulez », « c'est super »). Le conte a également été fort apprécié de ceux qui ont pu y assister.



Groupe douleur

Le groupe douleur est un **groupe de travail sur la prise en charge transdisciplinaire des personnes souffrant de douleur chronique**. Il est constitué de professionnels du quartier des Marolles qui se réunissent tous les mois. Le Centre de Santé du Miroir compte un membre actif dans le groupe douleur : jusqu'en juin 2020, Agathe Vanden Berghe a rempli ce rôle puis, à partir de septembre 2020, Marie BAUTERS a pris la relève.



Le groupe douleur est un groupe de travail sur **la prise en charge transdisciplinaire des personnes souffrant de douleur chronique**. Il est constitué de professionnels du quartier des Marolles qui se réunissent tous les mois. Le Centre de Santé du Miroir compte un membre actif dans le groupe douleur (Marie BAUTERS).

Cette année le groupe a continué **son travail autour de l'intérêt de mettre en place des « ateliers corporels »**. Lors de ces réunions, le groupe a rencontré plusieurs personnes pour nourrir ses réflexions :

- Stéphanie Kleinen, professeur de yoga chez Douche Flux
- Deux éducatrices de rue de chez Diogène
- Deux bénévoles du Spa de rue d'Anger

Suite à ces différents échanges, l'idée de **créer des séances de massage assis pour un public précarisé** a émergé. Ce projet permettrait aux patients des différentes institutions du quartier de bénéficier de séances de massages assis durant lesquelles ils pourraient expérimenter un autre rapport à leur corps et, ainsi, arriver à aborder leurs douleurs chroniques d'une manière différente. La technique du massage assis a été choisie car le groupe souhaitait proposer :

- Une approche « bien-être » ;
- Une technique qui n'existe actuellement pas dans le quartier ;
- Un cadre adapté à des personnes qui ont des difficultés à appréhender leur corps (ce type de massage offre l'avantage de pouvoir être pratiqué en un temps assez court et en restant vêtu).

Comité de gestion

Geoffroy SCHMITZ représente le Centre de Santé du Miroir au sein du Comité de gestion, auquel participe un représentant par institution, ainsi que les coordinatrices, invitées permanentes.

Le Comité de gestion s'est réuni à plusieurs reprises pour effectuer un suivi et un bilan des activités. Plusieurs réunions ont également été consacrées au dossier de demande de renouvellement d'agrément pour la période 2021 à 2023 ; lors de sa dernière réunion, le comité a pris connaissance de l'avis positif émis par le Conseil Consultatif.



Annexes

Newsletter #2 - Janvier 2021

C'est RE parti !

Encore deux ans pour se mettre en route
vers plus d'implication de nos patients
dans notre maison médicale !



Formation



Campagnes



Outils de com



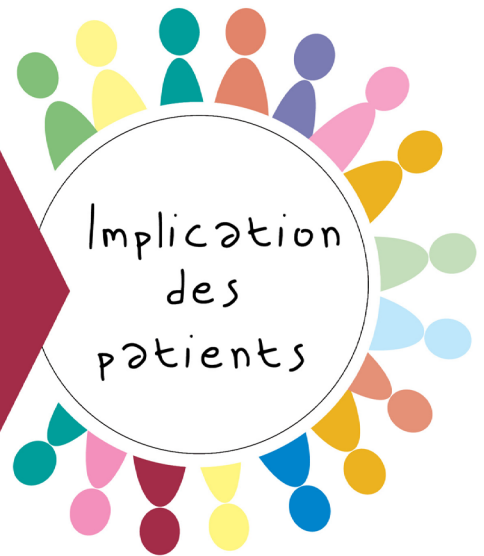
Activités existantes



RGPD



Besoins/attentes



Implication
des
patients



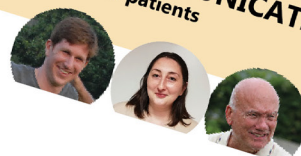
A. Organiser une **FORMATION**
sur le patient partenaire



B. Évaluer les **CAMPAGNES**
avec les patients



C. Améliorer les **OUTILS**
DE COMMUNICATION
avec les patients



Projet **IMPALA** : qui fait quoi?



D. Questionner/évaluer
les **ACTIVITÉS EXISTANTES**
avec les patients



E. Organiser une campagne d'information
sur le **RGPD** et faire signer
les consentements



F. Sonder les **BESOINS/**
ATTENTES des patients





Newsletter #3 - Juillet 2021

Encore **1 an et demi**
sur notre chemin
vers plus d'implication de nos patients
dans notre maison médicale !



Ce qui s'est fait depuis
la reprise du projet en
Janvier 2021 :

- des réunions
- des retours en équipe
- une formation
- une intervention extérieure

... Plus de détails au verso !





Organiser une FORMATION sur le patient partenaire

Nhu et Manon ont organisé la venue en équipe d'André Néron (14/06/2021).

Une **évaluation en équipe** est prévue en août : après cette présentation, veut-on aller plus loin sur la notion de patient partenaire? Quelles sont nos envies?

Nhu et Manon continuent aussi à lire le Santé Conjuguée sur le patient partenaire !



Évaluer les CAMPAGNES avec les patients

Après approbation du CA, **Hélène, Mustapha et Manu** ont proposé à l'équipe l'achat d'une tablette avec pied pour mettre à disposition un questionnaire (sympa et visuel) en salle d'attente.

Cependant, le groupe fait face à une **difficulté** : d'après Patrick, mettre une tablette en salle d'attente avec un accès à internet est risqué pour la sécurité informatique.



Améliorer les OUTILS DE COMMUNICATION avec les patients

Dzera, Quentin et Robert ont préparé un petit questionnaire pour les patients pour voir si le document «prise de rdv» est compréhensible. Ils doivent encore **passer à l'action** pour le soumettre aux patients.

Ils ont aussi l'idée de peut-être utiliser la future tablette des campagnes pour soumettre également le questionnaire.



Questionner/évaluer les ACTIVITÉS EXISTANTES avec les patients

Marie kiné, Pauline et Marie infi ont listé les activités et regardé s'il existait déjà une évaluation ou pas.

Marie infi a suivi une **formation sur l'évaluation** d'activité de la Fédération des Maisons Médicales et a fait un retour au sous-groupe.

Le groupe va réaliser un **canevas type** qui explique comment construire une évaluation et l'adapter à son activité et espère qu'il sera utilisable dès 2022.



Sonder les BESOINS/ATTENTES des patients

Alexandra, Daniela et Geoffroy ont recensé les expériences d'autres maisons médicales, de la FMM et ont fait une liste d'outils possibles à utiliser.

Le sous-groupe était un peu perdu car il y avait plein d'aspects possibles sur lesquels se pencher. Après avoir sondé l'équipe pour prioriser le travail, le sous-groupe va se concentrer sur **l'accessibilité** et réfléchira à la méthode la plus adéquate pour sonder nos patients.

En route vers 2022 !

