

Rapport d'activité 2022



Ce rapport d'activité 2022 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*
Paola COSARO

Rédaction *Toute l'équipe*

Comité de lecture *Marie-Dominique VAGENHENDE*
Geoffroy SCHMITZ

Avec le soutien du Service public francophone bruxellois, Commission communautaire française.



TABLE DES MATIÈRES

CONTEXTE 7

Présentation : historique et missions	7
Quartier des Marolles	8
Les patients	10

L'ÉQUIPE 12

Les accueillants	12
La technicienne de surface	13
Les médecins généralistes	14
Les kinésithérapeutes	16
Le gestionnaire	18
Les infirmières	18
La diététicienne	21
L'assistante sociale	22
La chargée de communication	26

« DEQ » 30

Projet Impala (2020 - 2022)	30
Projet DS (2023 - 2025)	33
Fédération des Maisons Médicales	34

PROJETS DE PROMOTION À LA SANTÉ 35

PROJETS INTERNES

Cours de gymnastique	35
Campagnes de promotion à la santé	37

PROJETS EXTERNES

Goûter du Nouvel An	38
Groupe Santé Environnement	40
Dyn'Alim	43
Aquagym	44
Boost	45

LES RÉSEAUX

Réseau Santé Diabète	46
Réseau Santé Mentale	51

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
E-mail : equipe@centresantemiroir.be
Site web : www.centresantemiroir.be
N° de compte de l'asbl : BE39 3101 2735 4319
N° INAMI : 82650433111
N° BCE : 0447112194

Modes de financement

Forfait et subsides de la COCOF

Langues parlées par l'équipe

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

Coordinateur du service

Geoffroy SCHMITZ

Composition du

Conseil d'Administration

Alain LAMBORAY
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 ;
- consultations diététiques trois jours par semaine ;
- 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 RSMM (cf. p.71) à horaires variables.

Remarques complémentaires

- 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.

COMPOSITION DE L'ÉQUIPE



Médecine générale

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

Assistants

Dr Phong TRUONG
Dr Arianne LEMMENS
Dr Céline VINEL



Infirmières en santé com.

Marie BAUTERS
Alexandra LOUIS



Technicienne de surface

Griselda PENA



Diététicienne

Olpha NEJI



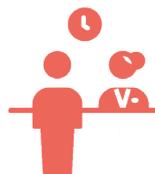
Assistante sociale

Claudia MALDONADO



Kinésithérapeutes

Robert BOUTON
Marie DELBRUYERE
Quentin DE VISSCHER
Pauline LEGAT
Sacha DEMOL



Accueillants

Mustapha AGHERGHOUR
Amal BEN BRAHIM
Dzerassa GADZIEVA
Daniela GULTEKIN
Claudia MALDONADO
Olpha NEJI



Gestionnaire

Robert BOUTON



Chargée de communication

Emmanuelle PAUL

GLOSSAIRE

AG Assemblée Générale

AMU Aide Médicale Urgente

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'Evaluation 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 ayant lieu chaque année en janvier

GSE Groupe Santé Environnement

Il organise les promenades vertes et la maison des dangers

H&R Habitat et Rénovation

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

IGB Intergroupe Bruxellois des Maisons Médicales

MM Maison Médicale

RSD-B Réseau Santé Diabète (Bruxelles)

RSMM Réseau Santé Mentale Marolles



CONTEXTE

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. Établi depuis 1981, tous les habitants du quartier y ont accès. L'équipe accueille tout patient demandeur de soins, sans discrimination et dans le respect de chacun. L'avantage de travailler en maison médicale ? Le travail en équipe pluridisciplinaire qui permet de prendre en charge le patient dans sa globalité. Cela facilite le parcours de soins du patient qui trouve en un lieu plusieurs disciplines. Ceci permet d'avoir un regard croisé de plusieurs intervenants sur des situations parfois complexes. Les travailleurs de la maison médicale offrent des soins de santé primaires, continus et intégrés.

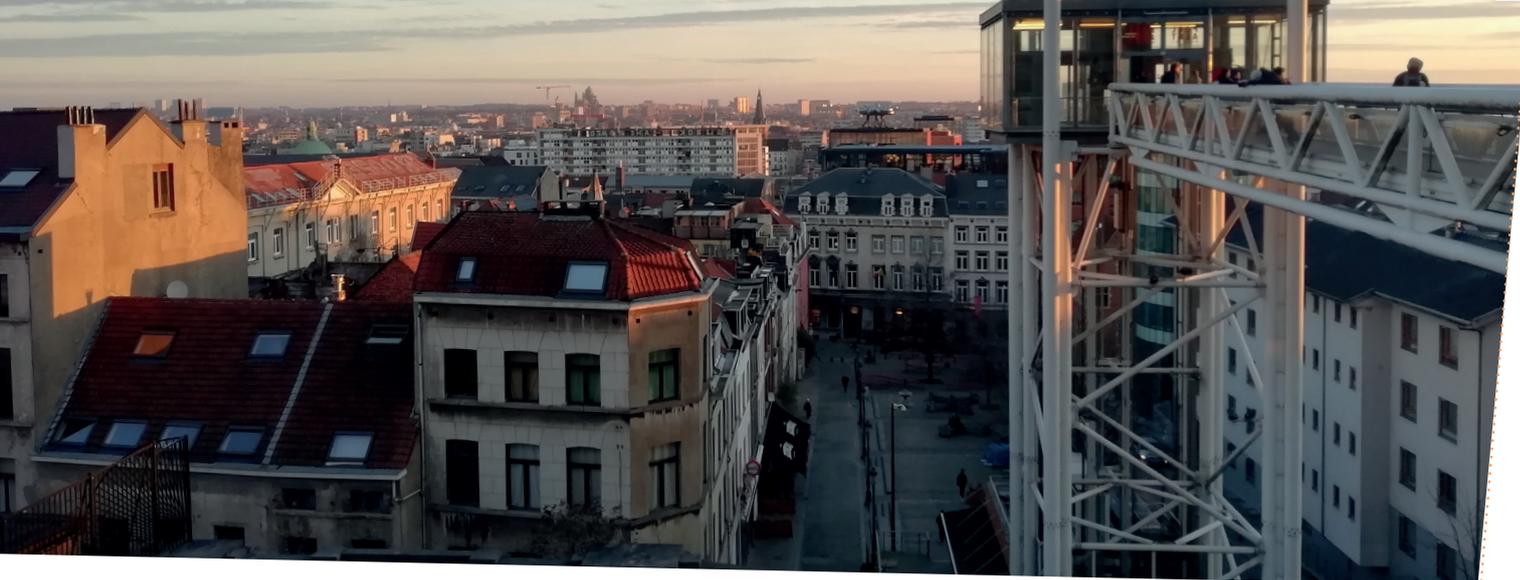
L'équipe de soignants se compose de médecins, de kinésithérapeutes et d'infirmières. Tout patient ayant signé son contrat au sein du Miroir peut profiter de ces fonctions comprises dans le forfait. Créé en 2004, celui-ci contribue à l'accessibilité financière des soins de tout patient. **A ces spécialités 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 accèdent aussi à des consultations avec un coach sportif (Réseau Santé Diabète – Bruxelles) et à une psychologue (Réseau Santé Mentale Marolles). Le Miroir cherche continuellement à connaître et se faire connaître des associations présentes dans le quartier afin de contribuer ensemble à la vie du quartier et celle de ses habitants. La maison médicale est également **membre de la Fédération des Maisons Médicales (FMM)**. Par cette adhésion, le Miroir souligne son attachement aux valeurs de la FMM.

Dans ses missions, la maison médicale remplit un rôle curatif tout comme préventif et de promotion à la santé. Des campagnes en salle d'attente sont affichées chaque mois et un groupe alimentation et des cours d'activité physique sont également accessibles aux patients. Ainsi, sont organisés au Miroir des cours de gymnastique, 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 Velo. En été, des promenades vertes sont organisées via Santé et Environnement afin de permettre aux patients de découvrir des espaces verts à Bruxelles.

Dans ce rapport d'activité 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 prodigués 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 la densité du quartier, on constate une part importante de **personnes isolées**, notamment chez les 30-65 ans. Concernant 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 du 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.

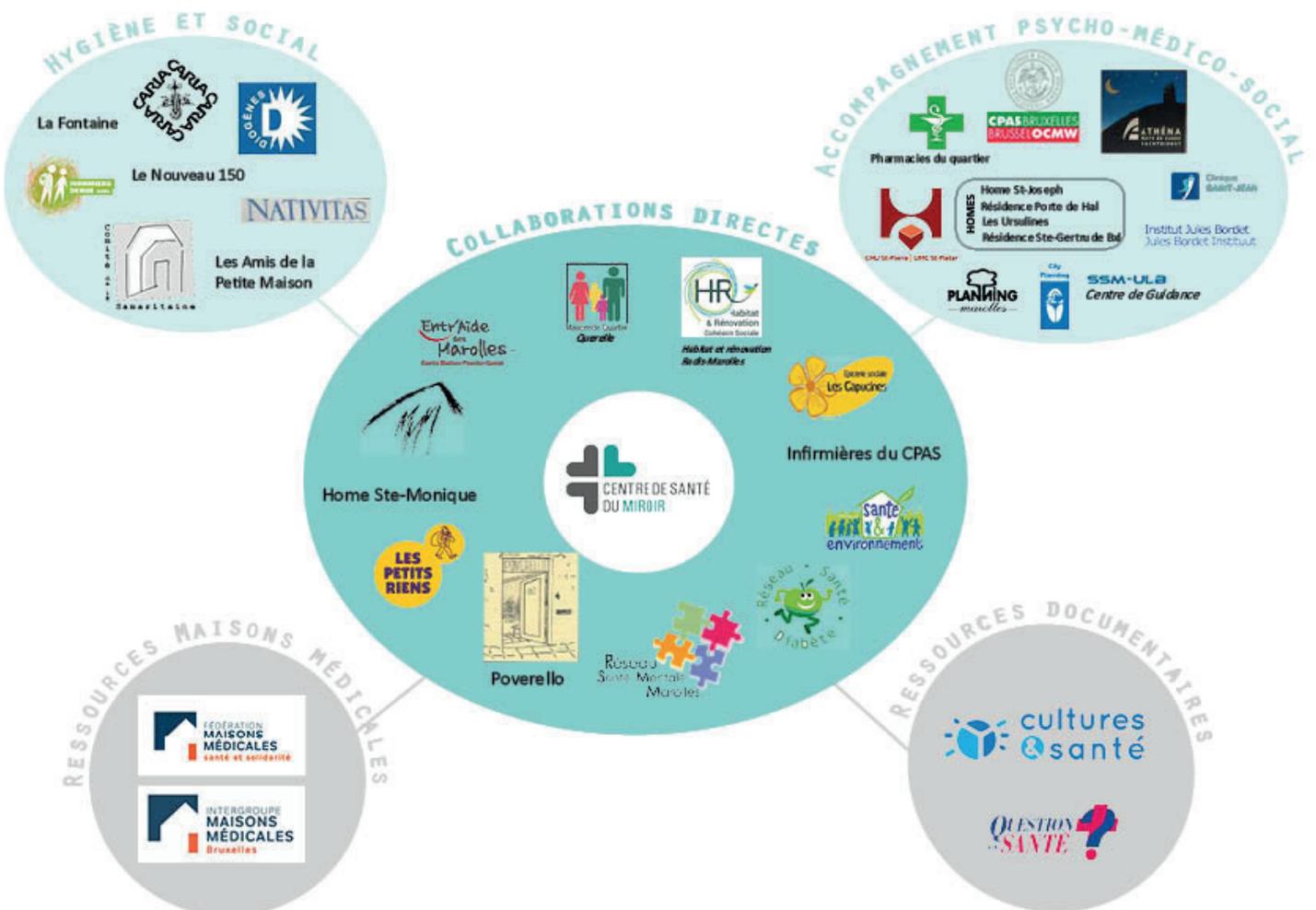
Enfin, le rapport CLSS met en évidence que « tous les indicateurs de santé disponibles montrent un **état de santé plus dégradé par rapport à l'ensemble de la Ville** ou celle de la Région ».

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.



LES PATIENTS

Au 31/12/2022, le Centre de Santé du Miroir comptait **3043 patients inscrits au forfait (MKI)**. De ceux-ci, 2574 patients ont eu un contact avec un médecin, un kiné, ou une infirmière au courant de l'année 2022 (contacts MKI). 104 patients ayant une mutuelle mais non-inscrits au forfait ont été pris en charge également, ainsi que 315 personnes bénéficiant d'une Aide Médicale Urgente, d'une aide des CPAS de Bruxelles (patients sans mutuelle) ou dépendant de Fedasil et une personne 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.

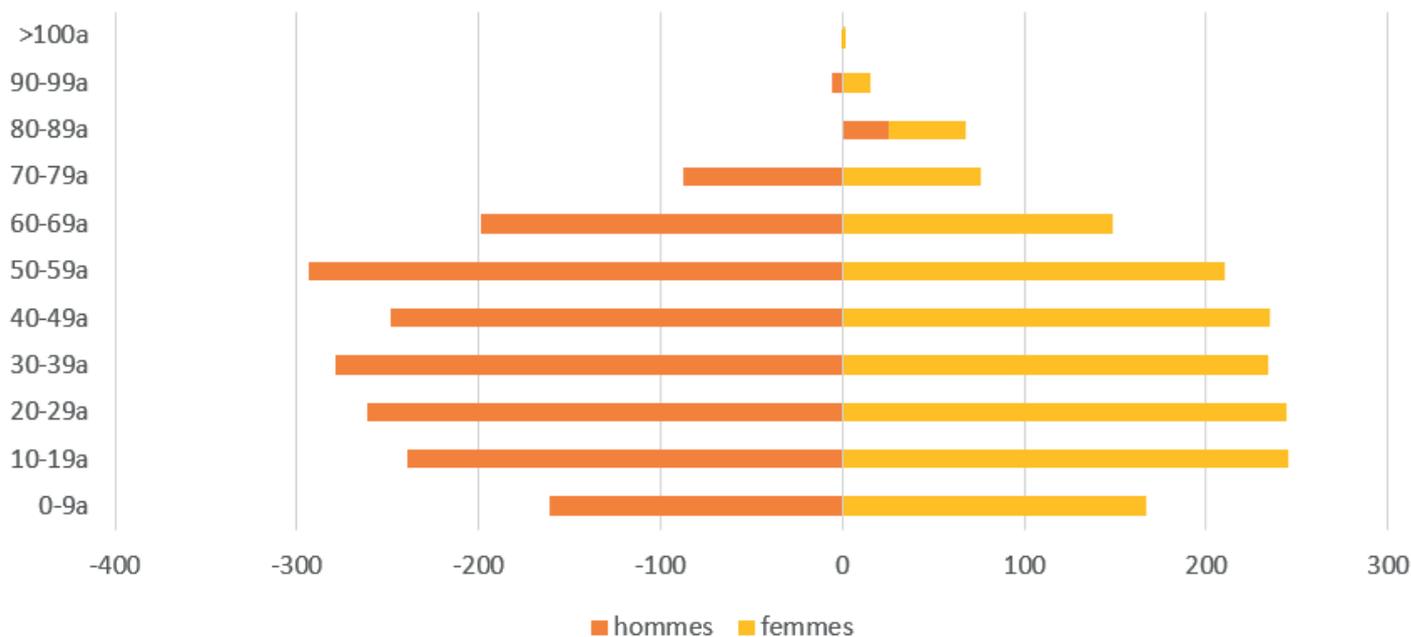
	2020	2021	2022	
Patients au forfait	2486	2505	2574	86%
Mutualistes sans forfait	101	60	104	3%
AMU	373	308	315	10%
CPAS	17	5	10	0%
FEDASIL	6	1	2	0%
Sans couverture	2	2	1	0%
Total des patients ayant eu un contact MKI	2985	2881	3006	

La **répartition par sexe** montre un nombre plus élevé d'hommes (53%) que de femmes (47%), des chiffres stables par rapport à l'année 2021.

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 pédiatrique de l'hôpital Saint-Pierre tout proche.

Cette différence s'est encore accentuée en 2022. 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 et 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.

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 2022 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 2022. 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.



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.

3% des patients atteints de BPCO*

11% sont diabétiques

14% des patients fumeurs

Pathologies
fréquemment
rencontrées au Miroir



*broncho-pneumopathie chronique obstructive

L'ÉQUIPE

LES ACCUEILLANT.E.S



L'équipe de l'accueil est le premier relais entre tous les acteurs tant internes qu'externes de 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**, un endroit clef de la maison médicale où se rencontrent les patients entre eux et les patients avec l'équipe.



Claudia Maldonado



Dzerassa Gadzieva



Daniela Gultekin



Mustapha Agherghour



Amal Ben Brahim



Olpha Neji

Formations

- Réagir à l'agressivité verbale des usagers, clients ou bénéficiaires (13, 15 et 20 septembre)
par La Ligue de l'Enseignement (suivie par Dzera GADZIEVA)
- Mieux connaître, utiliser et préserver sa voix (28 et 29 mars)
par La Ligue de l'Enseignement (suivie par Daniela GULTEKIN)

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. Cette année, l'accueil a participé à la journée des accueillant qui était organisée le 8 décembre 2022 à Bruxelles et avait pour thème : « Gestion du temps, gestion du stress et aspects multi-tâches de l'accueil »

Perspectives 2023



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.



LA TECHNICIENNE DE SURFACE



Griselda Pena

Tout au long de l'année, la technicienne de surface assure la propreté et l'hygiène au sein du Centre de Santé du Miroir.

Par rapport à l'année 2021, le contexte de travail s'est amélioré suite à l'évolution positive de la situation sanitaire. La technicienne de surface fait preuve de flexibilité et d'adaptation dans sa gestion du nettoyage.

LES MÉDECINS GÉNÉRALISTES



L'équipe médicale du Centre de Santé du Miroir compte quatre médecins fixes et deux assistants en formation. Tous les médecins travaillent à plein temps au sein de la maison médicale. Chaque médecin assure des plages journalières de consultations et se déplace également à domicile pour les patients le nécessitant. Des consultations de garde sont organisées chaque jour en fin de journée du lundi au vendredi ainsi que le samedi matin en matinée.

La formation des assistants est supervisée par Marie-Dominique VAGENHENDE, Geoffroy SCHMITZ et Alain LAMBORAY, tous maîtres de stage agréés par le SPF Santé Publique.

Les soins sont envisagés de façon globale et en multidisciplinarité. En plus de l'aspect curatif, un temps important est consacré 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 par Geoffroy SCHMITZ, tabacologue. Par ailleurs, les médecins participent aux 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.

Le secteur médecin partage une vision de la médecine « accessible à tous ». Dès lors, ils collaborent avec diverses associations pour offrir à tout patient la possibilité d'accéder à des soins de qualité.



Alain Lamboray



Marie-Dominique
Vagenhende



Nhu Doan



Geoffroy Schmitz



Arianne Lemmens



Phong Truong



Céline Vinel

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 est également le médecin référent de la maison d'accueil 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.

Formation

Tous les médecins sont accrédités et maintiennent leur accréditation en participant à diverses activités de formation continue (colloques, GLEM, webinaires, e-learning, ...).

Nhu DOAN a poursuivi et terminé sa « Formation au diagnostic du mélanome par la dermatoscopie optique et digitalisée », délivrée par l'Université Catholique de Louvain (novembre 2021 à octobre 2022). Elle a brillamment réussi l'examen final, en octobre.

Stagiaires

- Genta ALSHIQI, Institut de l'Assomption-6e secondaire (16 au 18 février)
- Antoinette POSWICK, Université de Namur-Bac3 médecine (1 au 21 juin)
- Gérard BLAS, UCL-Bac2 médecine (4 octobre)
- Mahima MIAH, UCL-Bac2 médecine (12 octobre)
- Jean-Baptiste BIHIN, UCL-Master2 médecine (14 novembre au 12 décembre)

Réunions sectorielles

Chaque semaine, durant deux heures, les médecins de la maison médicale se réunissent afin de discuter de cas cliniques et de sujets concernant leur pratique (nouveautés au niveau 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 2022

Après deux années lourdement impactées par l'épidémie de Sars-Cov2, l'année 2022 a vu un retour quasi à la normale des activités médicales. Le port du masque est resté la seule trace importante du contexte épidémique.



Perspectives 2023

Le secteur décide de maintenir et développer ses activités pédagogiques, en interne, par l'accueil de stagiaires et en externe (projet d'animation par Geoffroy Schmitz de séminaires destinés aux étudiants hygiénistes bucco-dentaires sur le thème « Tabagisme et santé bucco-dentaire »).



LES KINÉSITHÉRAPEUTES

Chaque membre de l'équipe assure des séances de kinésithérapie et des visites à domicile en cas de besoin. En plus de la kinésithérapie « générale », chacun a un domaine de prédilection.

- Robert BOUTON, en plus d'être gestionnaire, est kinésithérapeute et ostéopathe.
- Quentin DE VISSCHER est formé en thérapie manuelle et kinésithérapie du sport
- Marie DELBRUYERE est très expérimentée en kinésithérapie respiratoire et postnatale.
- Sacha DEMOL a conclu une formation universitaire avant de rejoindre l'équipe en milieu d'année.
- Pauline LEGAT a suivi une formation en thérapie manuelle



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

Formations

- Thérapie manuelle (Janvier - juin 2022)
par UCL (suivie par Pauline LEGAT)
- La communication efficace (23 février)
par GSKB (suivie par Quentin DE VISSCHER)
- La cohérence cardiaque (10 mai)
par GSKB (suivie par Quentin DE VISSCHER)
- La classification des céphalées (décembre 2022)
par EBP, Francis Grondin (suivie par Quentin DE VISSCHER)

Réunions sectorielles

Cette année, trois réunions sectorielles ont eu lieu, ayant essentiellement comme **sujets** :

- les formations ;
- des échanges de pratiques ;
- la réorganisation suite à la pension de Marie DELBRUYERE ;
- différents cas cliniques.

En 2022, le nombre de réunions s'est amoindri car le temps de travail a été en partie accaparé par le remplacement d'une kinésithérapeute.

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'échange de pratiques et d'informations concernant la kinésithérapie. Ces réunions, organisées tous les deux mois, sont reconnues comme GLEK par Pro-QKiné (Promotion de la qualité en Kinésithérapie). Cette année, Quentin a participé à trois réunions multitâches de l'accueil ».



Particularités 2022

- Tout en continuant à porter le masque par mesure de sécurité, l'équipe a relancé normalement les cours de gym, d'aquagym et de relaxation, des activités essentielles pour créer du lien social et faire de nos patients des acteurs de leur santé.
- Comme notifié ci-dessus, Pauline LEGAT (kinésithérapeute) a décidé de changer d'horizon en juin 2022. Sa remplaçante, Sacha DEMOL, l'a remplacée dès l'été.

Perspectives 2023

De nombreux changements sont prévus en 2023.

- Marie DELBRUYERE a pris sa pension après une carrière de 32 ans à la maison médicale. Sacha Demol travaillera donc à temps plein à la maison médicale dès le mois de janvier 2023.
 - Chloé DUCARME viendra également compléter l'équipe à partir de janvier à mi-temps.
 - L'équipe souhaite augmenter le nombre de réunions sectorielles en passant à une réunion toutes les deux semaines.
 - Un réaménagement des locaux est envisagé.



LE GESTIONNAIRE

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 3h/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.

Réunions sectorielles de l'IGB

Le gestionnaire a participé aux réunions « Plan financier ».



Robert Bouton

LES INFIRMIERES (SOINS ET SANTE COMMUNAUTAIRE)



Marie Bauters



Alexandra Louis

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

1 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.

Les infirmières effectuent ponctuellement des visites à domicile pour des prises de sang chez des patients ne pouvant 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, 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. Néanmoins, elles se réunissent au moins une fois par 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 six semaines. 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 des produits Coloplast ;
- réflexions sur des cas de patients et choix des thèmes pour les futures réunions ;
- changements de la législation infirmière ;
- présentations sur les soins de plaie (thérapie de compressions) ;
- suite de la lettre concernant la revalorisation infirmière.

Les infirmières participent aussi aux réunions du Groupe d'Action Communautaire en Santé (GACS) toutes les six semaines. 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 :

- présentation de l'outil « Place des revendications » ;
- évaluation et présentation du REZO UCL ;
- présentation du projet UCL « Pandorix », retour sur le projet pilote de la formation proposée par la FMM en partenariat avec l'ASBL Les Pissenlits et retour sur la demi-journée de Santé Communautaire à Namur ;
- évaluation des réunions GACS et brainstorming sur les thématiques futures ;
- présentation de l'extranet de la FMM et présentation du site internet du GACS.

Formations

Animer, former, coopérer et innover avec les jeux-cadres de Thiagi (13 et 20 octobre)
par *La Ligue de l'Enseignement* (suivie par Marie BAUTERS)

Particularités 2022

Début septembre, les infirmières et les médecins ont rencontré l'équipe d'infirmiers à domicile « Infi-House » afin de mettre au point l'organisation des soins à domicile et ainsi améliorer la collaboration entre les deux secteurs.

Mi-novembre, la chargée de communication Emmanuelle PAUL a quitté le Centre de Santé du Miroir. Ce départ a augmenté la charge de travail des infirmières au niveau des activités en promotion de la santé et des projets internes (DEQ). Elles ont dû également réaliser certaines tâches habituellement effectuées par la chargée de communication : gestion de la boîte e-mail et des réunions d'équipe, réalisation des cartes de vœux et de supports divers, etc.

Perspectives 2023



- S'adapter à la nouvelle législation infirmière concernant les soins de plaie.
- Créer un canevas type pour les soins de plaies simples afin d'aider le patient ou son entourage à les refaire eux-mêmes à domicile.
- Elargir l'utilisation de l'outil d'aide à la réalisation d'un pilulier à d'autres patients.



LA DIÉTÉTICIENNE



Après plusieurs années de réflexion, l'équipe a finalisé ses réflexions sur l'engagement d'une diététicienne au sein 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'un an. Auparavant, les consultations diététiques étaient données par les diététiciennes du Réseau Santé Diabète.

En octobre 2022, la diététicienne est passée d'un contrat déterminé d'un an à un contrat indéterminé. Après une année, la diététicienne s'est entretenue avec les membres du CA afin de faire le bilan. La conclusion est positive, la diététicienne s'épanouit au sein de l'équipe et les retours des patients s'avèrent assez positifs.



Olpha Neji

La fonction principale de la diététicienne au sein du Centre de Santé du Miroir est toujours dédiée aux consultations diététiques individuelles. Pour le bon suivi des patients, la diététicienne n'hésite pas à revenir vers les médecins ou autres membres de la maison médicale (kiné, psychologue, infirmières, ...).

Fin 2022, la diététicienne a eu l'opportunité d'augmenter de six heures son temps de travail au sein du Centre de Santé du Miroir. Elles sont consacrées à l'accueil le jeudi après-midi de 15h à 19h ainsi que le lundi après-midi de 15h30 à 17h30. Ce poste lui permet d'avoir une vue plus globale du fonctionnement de la maison médicale et d'y être plus présente.

Particularités 2022

Début 2022, la diététicienne a eu l'occasion de participer au projet « collations saines », projet soutenu par la maison médicale et l'épicerie sociale *Les capucines* dans le but de préparer des collations saines pour les enfants de l'école des devoirs d'Habitat et Rénovation. De mars à décembre 2022, **813 collations** ont été réalisées pour les enfants !

La diététicienne, accompagnée de la chargée de communication, a pu mettre en place un atelier « lecture d'étiquette » lors de la campagne alimentation. L'objectif était d'aborder avec les patients, la lecture des étiquettes ainsi que le nutriscore.

Stagiaire

Lemana CEMAN, Haute école
Léonard de Vinci (IPL),
1^{re} Bachelier (2, 3 et 30 janvier).

Réunions sectorielles de l'IGB

La diététicienne participe aux réunions du groupe sectoriel diététique de l'IGB. Il s'agit de réunions qui se déroulent le jeudi matin une fois toutes les cinq semaines environ. 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.

Ces réunions ont permis notamment la rédaction de la fonction du poste de diététicien au sein des maisons médicales de la Fédé. Ceci a pour objectif de valoriser cette fonction au sein de la Fédération.



Ces réunions permettent des échanges autour de la prise en charge des patients (diabétiques, enfants et adolescents, ...), une mise en commun d'outils, les remboursements INAMI, la création de fiches communes entre diététiciens abordant différentes prises en charges.

Perspectives 2023

En 2023, la mise en place d'ateliers diététiques reste toujours un projet à mettre en œuvre. La diététicienne aimerait aussi pouvoir afficher en salle d'attente des infos nutritionnelles (par exemple : fruit/légume du mois, recette du mois, ...). Au courant de l'année 2023, le Réseau Santé Diabète aimerait mettre en place un groupe d'échange/de travail entre diététicien(ne)s pratiquant en maisons médicales au sein du centre-ville de Bruxelles dans la zone du Pentagone. Ce groupe d'échange permettrait l'amélioration de la prise en charge des patients atteints de diabète de type 2 ainsi que l'amélioration de la prévention du diabète au sein du quartier des Marolles et la création d'outils communs pour la bonne pratique en consultation diététique.



L'ASSISTANTE SOCIALE

La fonction d'assistante sociale au sein du Centre de Santé du Miroir a été créée en 2013, avec l'ensemble des travailleurs du Miroir. D'abord subsidiée par le Maribel social pour un mi-temps (19 heures/semaine), Claudia MALDONADO occupe un temps plein depuis le mois d'octobre 2022 (38 heures/semaine).



Claudia Maldonado

Le service social, accessible sur rendez-vous, se destine aux patients de la maison médicale. Ces derniers sont orientés par un membre de l'équipe ou viennent de leur propre initiative.

Une permanence sociale dure 30 minutes mais elle peut aller jusqu'à une heure selon les demandes. Il est aussi très fréquent que l'assistante sociale contacte le patient par téléphone pour un suivi ne nécessitant pas de rencontre en présentiel.

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 demandes. Elle tente d'accompagner le patient pour traiter l'ensemble de ses problématiques et lui donner accès à ses droits. Une des missions consiste à mettre en évidence et mobiliser les propres ressources du patient.

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

1 En individuel (permanences)

Ce sont les contacts directs avec les patients. Ces moments riches humainement parlant 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.

2 En réseau et en partenariat

Ces collaborations sont indispensables pour nouer rapidement des liens et orienter au mieux le patient.

3 Avec l'équipe

Les échanges avec l'équipe permettent 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.

4 Travail d'accompagnement et de suivi

Accompagner les patients, montrer les lieux, être présente lors d'un rendez-vous, faire le lien,...

Objectifs

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.

- Administratif : compléter, expliquer et rédiger divers documents administratifs
- Information : selon la demande, donner les informations claires aux patients pour mieux les aider
- Éducatif : travailler l'autonomie et la prise de décision du patient
- Accompagnement et suivi
- Réorientation : en fonction de la demande, réorienter les patients vers une structure adaptée

Particularités 2022

En 2022, dans la même tendance que celle de 2021, le service social a fait face et s'est adapté à une augmentation du nombre de patients et des problématiques sociales rencontrées. En un an, l'assistante sociale s'est entretenue avec 183 patients différents et a établi 953 contacts avec eux.

895 permanences sociales

35 visites à domicile

14 accompagnements

7 visites à l'hôpital

Motifs des consultations sociales

1 Le logement

- Aide dans la recherche de logement et inscription dans les sociétés de logement social
- Demandes de mutation
- Introduction de plaintes pour insalubrité

2 L'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 justice et les créanciers

3 Les revenus

- Accès au statut BIM (Bénéficiaire de l'Intervention Majorée)
- Démarches pour l'obtention d'allocations familiales majorées
- Demandes d'indemnités d'incapacité de travail
- Demandes de la GRAPA (Garantie de Revenus Aux Personnes Agées), d'allocation d'étude, de tarif social pour le téléphone, le gaz et l'électricité

4 Le combat contre la faim

En raison de la pandémie et des conséquences économiques sur les ménages, les indépendants, les étudiants et les sans-papiers, l'assistante sociale s'est impliquée dans ce combat à travers trois actions :

- 4.1 **Renforcer le partenariat** (existant depuis fin 2016) avec l'épicerie sociale « Les Capucines » située au cœur du quartier des Marolles depuis 2004.
- 4.2 **Participer au projet « Courses pour Tous »** qui offre la possibilité aux personnes plus fragiles de pouvoir bénéficier une fois par semaine de courses gratuites.
- 4.2 **Faire connaître les restaurants sociaux et les maisons de quartier**
Ce sont des espaces de jour où les personnes se reposent, se ressourcent et créent du lien social. Dans certaines de ces structures, on propose un accompagnement individuel dans les démarches administratives.

5 Les problèmes liés à la fracture numérique

Le manque d'accès à Internet et aux outils informatiques (ordinateur, imprimante, scanner,...) conduit à une augmentation des demandes de soutien :

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

6 La disparition d'un accueil humain

Le service social pallie la fermeture des services publics et privés qui, suite aux confinements et aux réorganisations, ont vu leurs guichets d'accueil diminuer voire disparaître (ex : CPAS, syndicat, mutuelles, Actiris...).

7 Le handicap

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

8 L'emploi

- Information concernant 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 Les 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.

Formations

- Règlement collectif de dette (15 février)
- Droits des étrangers (22 mars)
- Trajet de réintégration pour les travailleurs en incapacités (31 mai)
- Séjour illégal (14 juin)

Stagiaire

Kamilla WADOLOWSKA,
Haute Ecole ISFSC – 2e Bachelier
(26 janvier 2022 au 30 mars 2022)

Réunions sectorielles de l'IGB

L'assistante sociale participe au Groupe Sectoriel des Assistants Sociaux de l'Intergroupe Bruxellois de la Fédération des Maisons Médicales (GSAS). Ces rencontres permettent de rompre l'isolement vécu par les assistants sociaux souvent seuls dans leur maison médicale. La mise en commun des bonnes pratiques est alors favorisée. Ces réunions encouragent les échanges sur des thématiques ou des cas spécifiques, les difficultés rencontrées afin d'en référer à la Fédération des Maisons Médicales, d'inviter une association, de créer un groupe de supervision...

Les réunions se déroulent toutes les six semaines et durent deux heures et le lieu de la rencontre varie à chaque fois. La maison médicale accueillante présente ainsi son service social et sa méthode de travail. En dehors de ces réunions, lorsqu'ils rencontrent une difficulté, les assistants sociaux se contactent par e-mail ou via l'application Signal où un groupe a été créé.

Perspectives 2023



L'assistante sociale, étant seule dans sa fonction, ressent un besoin d'aide quand elle fait face à des situations complexes. En 2023, elle souhaite rejoindre une supervision en groupe, composée de six personnes et d'un professionnel extérieur, à laquelle participent d'autres assistantes sociales de maisons médicales.



LA CHARGÉE DE COMMUNICATION



La fonction de chargée de communication au sein du du Miroir a été créée en 2013. A raison de 32h/semaine, la responsable voit son travail se répartir en **quatre volets** :



Emmanuelle Paul

1 La communication interne

- Gestion des réunions d'équipe : organisation/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/mise en page de documents, présentations en équipe, aide à la rédaction, aide à la création d'outils, réalisation de supports divers

2 La communication externe

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

3 La promotion en santé

Conception de campagnes de promotion de la santé
(vulgarisation du contenu, affiches, animations, création de supports)

en collaboration avec Alexandra LOUIS, infirmière en santé communautaire.

4 Projets divers

- Coordination du Rapport d'Activités
- Coordination de la Démarche d'Evaluation Qualitative (DEQ)

en collaboration avec Marie BAUTERS, infirmière en santé communautaire.

“ “ Le rôle d'une chargée de communication en maison médicale

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



Particularités 2022

Événement majeur en 2022, le nouveau site web du Centre Santé du Miroir a été mis en ligne en début d'année 2022. Ainsi, la chargée de communication a adapté son organisation afin de consacrer des heures de travail de manière hebdomadaire à la gestion du site : mise à jour des informations, évaluation, etc.

Seconde particularité en 2022, la chargée de communication, Emmanuelle PAUL, a quitté ses fonctions en novembre 2022. Dès son départ, l'ensemble de l'équipe s'est ainsi attelée à la gestion de son remplacement mais aussi à la prise en charge de ses tâches avant son remplacement.



The screenshot shows the homepage of the Centre de Santé du Miroir website. At the top left is the logo, a stylized cross with a green and blue gradient, next to the text 'CENTRE DE SANTÉ DU MIROIR'. To the right is a search bar with the placeholder text 'Rechercher...'. Below the logo is a navigation menu with links: 'Page d'accueil', 'Présentation', 'Consultations', 'Activités', 'Infos santé', and 'Contact'. The main heading is 'Bienvenue au Centre de Santé du Miroir' in a large, bold, teal font, followed by the subtitle 'Une maison médicale au forfait pour les habitants des Marolles'. Below this are two buttons: 'Le forfait, c'est quoi ?' and 'S'inscrire comme patient'. The central image is a watercolor-style illustration of the building's exterior, showing a brick wall on the left and a grey wall on the right with a window and a door. The text 'CENTRE DE SANTÉ DU MIROIR' is written on the building's facade. At the bottom right of the illustration is the signature 'FAULETTE'. Below the illustration is a large orange rounded rectangle containing text about opening hours: 'Le Centre de Santé du Miroir est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 19h. Nous répondons au téléphone à partir de 8h30.' It lists exceptions: 'La maison médicale est fermée le jeudi de 13h à 15h (réunion d'équipe)' and 'En juillet et en août, la maison médicale est ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30 (sauf le jeudi entre 13h et 14h)'. At the bottom of this box, it says 'Et le samedi de 9h30 à 12h : réservé aux urgences > Appelez-nous !' with a mobile phone icon.

Formation

Jeunes et écrans, adultes à cran (15, 17 et 24 mars + 17 mai (demi-journées))



Dès le mois de janvier, la remplaçante de la chargée de communication est attendue au sein de la maison de médicale. En premier lieu, elle aura pour mission d'assurer les mêmes tâches que son prédécesseur. Ensuite, selon son analyse de la situation, elle sera libre d'établir ses perspectives pour l'année en collaboration avec l'équipe.

Perspectives 2023



LE TRAVAIL EN ÉQUIPE

Le travail en équipe peut être catégorisé en trois volets : les réunions d'équipe, l'implication dans la maison médicale et les réunions intersectorielles. Dans ce contexte, la chargée de communication a pour mission de coordonner les réunions d'équipe, de favoriser la collaboration et la circulation de l'information au sein de la maison médicale.

1 Les réunions d'équipe

Ayant lieu tous les jeudis après-midis, elles rassemblent tous les travailleurs. Les sujets 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.

En 2022, bien que la crise sanitaire soit atténuée, les collaborateurs ont maintenu le port du masque. Par contre, dès la deuxième partie de l'année, les réunions ont à nouveau débuté à 13h permettant aux collaborateurs de manger à nouveau ensemble avant le début.

Le rôle de la chargée de communication

- Gestion de la planification (chaque collaborateur peut ajouter des points à l'ordre du jour)
- Envoi de l'ordre du jour
- Rédaction du PV de la réunion et envoi
- Désigner les animateurs de la réunion et leur apporter un soutien lors des réunions

2 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...

3 Réunions intersectorielles

Réunions médecins - infirmières (« MI »)

En 2022, nos équipes se sont rassemblées lors de trois réunions intersectorielles médecins-infirmières, une seule ayant dû être annulée.

Lors de la réunion du mois de mars, l'équipe de Coloplast® est venue réaliser un exposé sur les soins de plaies. Il a permis aux médecins et aux infirmiers de bénéficier d'informations récentes sur la gestion des plaies chroniques.



Nos équipes discutent de problématiques communes aux deux secteurs et améliorent leur organisation.

Quelques projets & problématiques abordés

- La procédure de mise en place des soins infirmiers à domicile a été revue. L'équipe jugeait utile de réaliser un nouveau listing des personnes prises en charge à domicile. Pour réaliser cette tâche, Robert BOUTON (gestionnaire) a été sollicité.
- L'équipe a évalué l'utilisation de l'appareil à MAPA (mesure ambulatoire de la pression artérielle). Suite à la découverte d'erreurs lors des mesures ; celles-ci ont été transmises au service après-vente. De cette manière, l'équipe s'assure de la fiabilité de cet outil hautement utile pour le suivi des patients souffrant d'hypertension.
- La dernière réunion du mois de septembre a été l'occasion de discuter des médicaments antipsychotiques et de la nécessité de suivi des patients sous traitement. La campagne de vaccination contre la grippe, prévue à la mi-octobre, a été abordée.

Alexandra LOUIS (infirmière) et Nhu DOAN (médecin) coordonnent ces réunions dont elles veillent à l'efficacité, dans le souci d'éviter des reports ou annulations.

Réunions médecins - kinésithérapeutes (« MK »)

Les médecins et les kinésithérapeutes se sont réunis deux fois en 2022. Les réunions, normalement trimestrielles, visent principalement l'échange sur des thématiques particulières.

Deux responsables (une personne par secteur) sont désignés chaque année pour assurer l'organisation : Quentin DE VISSCHER (kinésithérapeute) et Marie-Dominique VAGENHENDE (médecin) ont encore rempli ce rôle en 2022.

Sujets abordés :

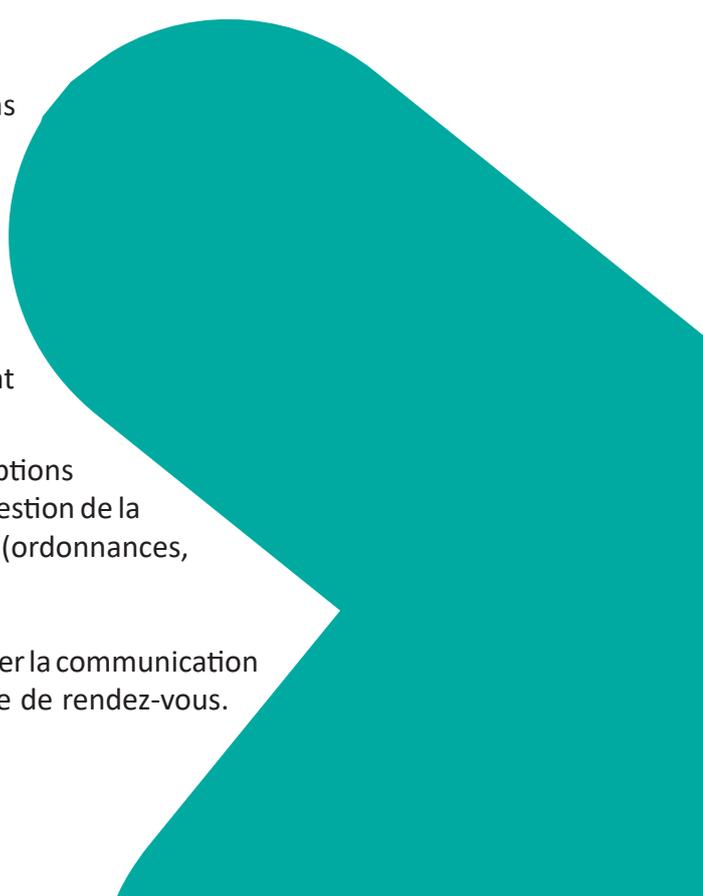
- présentation de cas cliniques et divers ;
- la capsulite rétractile (une inflammation de la capsule dans l'épaule) et divers.

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 2022, nous avons abordés plusieurs thématiques : les inscriptions et modalités, l'organisation de l'agenda en ce qui concerne la gestion de la prise de rendez-vous et la gestion des demandes des patients (ordonnances, réquisitoires, ...).

En 2023, 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. Claudia cède la coordination à Daniela GULTEKIN.



DEQ (Démarche d'Évaluation Qualitative)

Personnes chargées du projet au sein de la maison médicale :

- Marie BAUTERS, infirmière en santé communautaire
- Emmanuelle PAUL, chargée de communication (jusque mi-novembre 2022)



Projet Impala (2020 - 2022)

Dans le cadre de sa démarche d'évaluation qualitative 2020-2022, l'équipe du Centre de Santé du Miroir a choisi de travailler sur la thématique de l'implication des patients. Après avoir consacré trois DEQ à l'organisation du travail interne (interdisciplinarité et bien-être au travail), l'équipe voulait se concentrer sur les patients. Le projet s'intitule « favoriser l'implication des patients au sein de la maison médicale » (surnommé « projet IMPALA ») et a été élaboré en équipe au moyen de réflexions mensuelles de février à décembre 2019.

Une méthode d'évaluation pour la démarche d'évaluation qualitative a été établie au Centre de Santé du Miroir il y a plusieurs années et reste utilisée aujourd'hui. Elle questionne tant les résultats produits que le processus. Puisque pertinente pour nous, nous continuons à procéder de la sorte. Comme décrit dans le projet rendu en décembre 2019, nos critères et indicateurs pour le processus portent sur le sens/la motivation, les stratégies d'action, les moyens (humains – temporels – matériels) et la planification/l'évaluation.

PROCESSUS

Méthode

Durant le triennat 2020-2022, deux évaluations de processus ont été mises en place. Elles se sont déroulées lors de deux réunions d'équipe et elles ont eu lieu respectivement en novembre 2021 et novembre 2022. Ces évaluations se sont déroulées en petit groupe via des réflexions et une mise en commun par la suite.

Synthèse

Sens - motivation

La majorité de l'équipe trouve que le projet n'était pas assez concret, que les objectifs étaient idéalisés et trop conséquents. Par contre, ce projet a quand même permis de mettre certaines choses en place : la mise à jour du document horaire (facilite l'information lors de l'inscription), l'affichage du document RGPD en salle d'attente (nous permet de respecter la législation), la création d'outils tels que le canevas d'évaluation et le questionnaire pour sonder les besoins des patients.

On constate que la motivation de l'équipe a fort fluctué selon les périodes de l'année. Une personne n'était pas très motivée car elle ne voyait pas le sens de son sous-groupe. Par contre, l'arrivée de nouvelles personnes ou la relance de certains sous-groupes après la pause liée au Covid a permis de relancer la motivation dans certains sous-groupes. Les coordinatrices sont également considérées comme une source de motivation. Mais un constat général est fait : la motivation a diminué au fur et à mesure du projet.

Les priorités dégagées au niveau de la motivation et du sens pour la prochaine DEQ sont les suivantes :

- Travailler la motivation générale
- Célébrer les accomplissements des objectifs au fur et à mesure du projet pour favoriser le maintien de la motivation.



Stratégies d'action

Depuis plusieurs années maintenant, le **travail des objectifs de la DEQ se répartit entre plusieurs sous-groupes** de travail. Cette méthode de travail a fait ses preuves pour les travailleurs qui en sont satisfaits et qui estiment que ces groupes fonctionnent au mieux lorsqu'ils sont composés de deux à quatre personnes. Certains aspects restent cependant à améliorer : faire plus de retour en réunion d'équipe, éviter un trop grand sous-groupe, rendre l'avancement des sous-groupes plus clair pour l'ensemble de l'équipe.

Par contre, les **newsletters** restent très utiles car elles permettent d'avoir un résumé de l'avancement. La petite taille des sous-groupes et la répartition des tâches entre les différents membres facilitent le travail et favorisent l'avancement dans le projet. Le rôle du coordinateur de sous-groupe est également important.

Le **tableau d'affichage** dans la cuisine permet d'avoir une vue d'ensemble de l'état d'avancement des sous-groupes, par contre à force d'être affiché en permanence, il passe inaperçu.

Les priorités dégagées au niveau des stratégies d'action pour la prochaine DEQ sont :

- faire plus de retours en équipe ;
- fixer des moments pour faire des retours de chaque sous-groupe ;
- envisager un affichage permettant de suivre l'état d'avancement des différents sous-groupes ;
- prévoir des sous-groupes se formant au fur et à mesure du projet avec une durée de 6 mois à 1 an et demi maximum ;
- maintenir les newsletters.



Moyens

1 Humains

Le niveau d'implication dans le projet Impala est homogène et tous les secteurs sont impliqués. Les coordinatrices sont satisfaites de l'implication de l'équipe malgré la crise Covid qui a perturbé le planning. Par contre, pour les coordinateurs de sous-groupes, il y avait parfois un sentiment de devoir tirer le sous-groupe.

2 Temporels

Il n'y a pas eu assez de retours en équipe alors qu'il était prévu d'en faire trois à quatre fois par an. L'avancée du projet était donc moins visible par l'ensemble de l'équipe. Le temps consacré en sous-groupe a été adéquat par rapport au temps consacré aux autres projets de la maison médicale.

3 Matériels

L'équipe a fait appel à un intervenant externe, André Néron, afin de découvrir la notion de patient partenaire. Suite à cette présentation, l'équipe n'a pas souhaité continuer à approfondir cette thématique.



Les priorités dégagées au niveau des moyens humains, temporels et matériels pour la prochaine DEQ sont :

- bloquer d'office du temps en réunion d'équipe pour faire les retours des sous-groupes ;
- trouver une source de motivation pour favoriser les retours en équipe ;
- trouver un moyen pour soutenir les coordinateurs lorsque que le sous-groupe stagne.

Planification/évaluation

L'équipe estime que la planification a été adéquate car il y a eu une adaptation aux circonstances et désirs de l'équipe. Les priorités et les adaptations du planning liées au Covid ont été décidées en équipe. La communication était adéquate et le projet a continué à progresser malgré la crise sanitaire.

Les priorités dégagées au niveau de la planification et de l'évaluation pour la prochaine DEQ sont :

- continuer la fréquence des évaluations actuelles ;
- continuer à faire les évaluations de processus de manière ludique ;
- prévoir des objectifs avec des temporalités variables.

Résultats

Méthode

Il était prévu de faire des évaluations de résultats environ tous les six mois sauf que la crise Covid a perturbé le planning initial ; seulement trois évaluations de résultats ont été réalisées et cinq newsletters. Les newsletters ont permis de voir l'évolution de l'avancement du projet.

Synthèse

La synthèse des résultats reprend les cinq objectifs généraux ainsi que les objectifs opérationnels qui en découlent et reprend une brève description de ce qui a été fait pour chaque objectif (cf. *annexe*).

1 Se former à la notion de patient partenaire

a. Organiser une formation pour toute l'équipe sur le patient partenaire : rencontre d'André Néron, patient partenaire

2 Collecter des avis de patients pour améliorer ce qui existe à la maison médicale (activités, communication, outils)

b. Evaluer les campagnes avec les patients : achat d'une tablette pour mettre à disposition un questionnaire en salle d'attente

c. Améliorer les outils de communication avec les patients : le groupe a évalué avec les patients le document « prise de rdv »

d. Questionner/évaluer les activités existantes avec les patients : création d'un canevas d'évaluation qualitative et quantitative pour les activités de la MM

3 Conscientiser les patients sur les droits et devoirs liés au RGPD

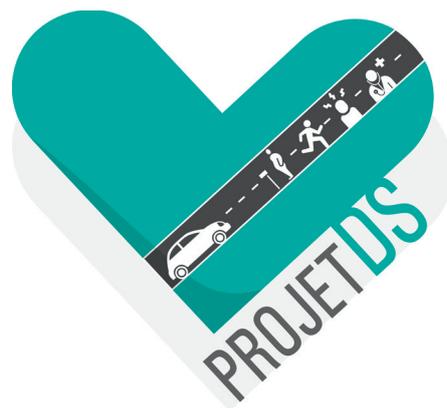
e. Organiser une campagne d'information sur le RGPD et faire signer les consentements : un état des lieux des connaissances et des ressources disponibles a été fait

4 Créer des espaces d'interaction avec les patients

f. Sonder les besoins/attentes des patients : les besoins des patients ont été récoltés via un questionnaire qui était orienté sur l'accessibilité de la maison médicale

Projet DS (2023 - 2025)

Après avoir mené à bien une DEQ de 2020 à 2022 dont le sujet était : “ Favoriser l’implication des patients au sein de la maison médicale” (projet IMPALA) (voir point précédent), l’équipe du Miroir a décidé de s’investir dans un sujet bien vaste et méconnu que sont “les déterminants sociaux de la santé” : « Agir sur une partie des déterminants sociaux de la santé au sein de la maison médicale ». La volonté de l’équipe était de redémarrer un nouveau projet et de ne pas prolonger le projet Impala qui avait été mis en pause à certains moments durant la crise Covid. L’équipe était divisée entre deux thèmes : l’accessibilité à la maison médicale et la santé globale. Après réflexion, pour favoriser la motivation de l’ensemble de l’équipe, il a été décidé de rassembler ces deux thèmes. Pour l’équipe, la notion de santé globale signifie la prise en charge de l’individu dans sa globalité et donc de tenir compte des déterminants sociaux de la santé chez nos patients. L’équipe a choisi de rassembler les deux thèmes car l’accessibilité aux soins de santé fait partie des déterminants sociaux de la santé.



Mars 2022 : réunion de lancement

Objectif : déterminer les sujets potentiels

La réflexion autour de la DEQ a débuté dès le mois de mars 2022. Durant cette étape, qui était une première réunion de réflexion générale, l’objectif était de lister les idées de chaque membre de l’équipe. 14 thèmes ont émergé. A travers un vote, l’équipe a retenu trois possibilités de sujets : l’accessibilité, les déterminants de la santé (la santé globale) et les outils pour améliorer la compliance des patients.



Avril 2022 : animation en équipe

Objectif : déterminer le sujet de la DEQ

Durant une animation créative, l’équipe a été divisée en trois groupes, selon les affinités que chaque collègue avait manifestées pour les sujets. Les trois sous-groupes ont défendu leur projet. L’accessibilité et les déterminants de la santé ont eu tout autant de succès.



Mai 2022 : proposition finale

Objectif : approbation du sujet

Pour répondre aux besoins de la maison médicale, de ses patients mais également aux aspirations de l’équipe, les coordinatrices de la DEQ - en accord avec toute l’équipe - ont proposé de fusionner les deux sujets préalablement établis. La DEQ, bien que centrée sur les déterminants de la santé, doit donc également maintenir un axe fort autour de l’accessibilité.



Sujet retenu : « Agir sur une partie des déterminants sociaux de la santé au sein de la maison médicale ».



Septembre 2022 : animations avec l'association Cultures et Santé

Objectif : comprendre ce que les déterminants de la santé impliquent

Pour partir d'une base commune, deux animations ont été organisées avec l'association Culture et Santé, association sans but lucratif de promotion de la santé, d'éducation permanente et de cohésion sociale, située à Bruxelles. L'objectif était de comprendre les déterminants de la santé et de distinguer ceux dont l'impact sur la santé est le plus important.

Octobre 2022 : animation en équipe

Objectif : cibler certains déterminants de la santé

Grâce aux animations précédentes, l'équipe avait toutes les cartes en main pour affiner le projet de la DEQ. Durant cette réunion d'animation, l'équipe a évalué les déterminants de la santé sur lesquels elle pouvait avoir le plus de pouvoir d'action, ici à la MM. Cinq thèmes ont été retenus : le système de soins de santé (accessibilité), le stress, l'activité physique, l'auto-soin, l'empowerment (pouvoir d'agir).



Décembre 2022 : animation en équipe

Objectif : déterminer les objectifs spécifiques

Avant d'entamer concrètement les projets, il était nécessaire de déterminer des objectifs précis pour chacune des cinq thématiques. Au travers de réflexions, il a été décidé d'écarter le thème de l'empowerment afin de rendre le projet DEQ réalisable. C'est toujours en équipe et à travers une animation que dix objectifs ont été établis (cf. annexe X, p. X) !

Décembre 2022

La DEQ 2023-2025 surnommée le "projet DS"

Afin de s'appropriier le projet, il a été proposé à l'équipe de lui donner un « petit nom ». Celui qui a été choisi est « DS », il s'agit plus au moins de l'abréviation de « Déterminants sociaux de la Santé » et qui fait également référence à la voiture DS. Après cette année riche en réflexion, l'équipe peut enfin commencer à concrétiser ce magnifique projet.



LA FÉDÉRATION DES MAISONS MÉDICALES



Membre de la Fédération des Maisons Médicales depuis sa création, Le Miroir partage ses valeurs et s'implique dans les projets et actions menés par la FMM. Les activités organisées par la Fédé et l'IGB (Intergroupe Bruxellois des maisons médicales) ont davantage repris en 2022. Ces collaborations régulières complètent les échanges d'information récurrents, notamment à travers la newsletter le « Rhinocéros ».

PROJETS DE PROMOTION A LA SANTE

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, les mêmes éléments sont mis en évidence auxquels s'ajoute l'envie d'apprendre, de prendre soin de son corps par l'activité physique.

Le Centre de Santé du Miroir propose **trois 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). 15 femmes par cours peuvent être inscrites. Si certaines arrêtent durant l'année, les places sont données à de nouvelles participantes (inscrites sur liste d'attente). Il existe toujours une longue liste d'attente pour les cours de gymnastique.

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 2021-2022, elle a été organisée par Amal BEN BRAHIM, accueillante.

Durant l'année académique 2021-2022, les trois cours de gym pour femmes étaient **donnés par** :



- Pauline LEGAT (kinésithérapeute) : gymnastique douce pour femmes (mardi).
- Amal BEN BRAHIM (accueillante) : gymnastique d'un niveau « intermédiaire » pour femmes (jeudi).
- Marie DELBRUYÈRE (kinésithérapeute) : gymnastique tonique pour femmes (mardi).

Depuis plusieurs années, une sortie annuelle d'une journée est organisée en fin d'année. Cette année, la sortie s'est déroulée à Bruges, en décembre, avant le départ à la retraite de Marie DELBRUYÈRE. La journée s'est bien déroulée dans une bonne ambiance avec une dizaine de participantes et les trois animatrices des cours de gymnastique.



Évaluation

Comme chaque année, les animatrices ont réalisé une évaluation pour la période de septembre 2021 à juin 2022. Concernant le cours intermédiaire, l'assiduité des participantes était bonne (taux = 68 %) avec une moyenne d'âge de 46 ans. Ce groupe est constitué d'un noyau dur, très motivé avec une bonne cohésion de groupe. Les participantes se partagent des recettes pour le bien-être (tisane, adresse d'herboriste,...). Dans le cours de gym douce, les participantes étaient également bien assidues (taux = 67%). Le cours de gym tonique n'a pas été évalué.

Objectifs pour l'année 2022-2023

Une évaluation plus rigoureuse sera menée pour chaque cours. Il serait aussi intéressant de numériser le questionnaire permettant de réaliser l'évaluation qualitative et de le soumettre à toutes les participantes pour l'année en cours. L'équipe aurait une vision plus concrète des attentes et des possibles changements à mettre en place.

Relaxation

La santé passe aussi par le bien-être. La vie moderne impose au corps et au mental 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 vendredi matin.

Suite au **départ à la pension** de Marie fin d'année 2022, Sacha DEMOL (kinésithérapeute) reprendra le cours d'ici janvier 2023. Elle proposera de nouvelles perspectives à ce cours correspondant aux attentes actuelles des patients de la maison médicale. L'objectif à terme est de proposer plus d'autonomie dans la gestion du stress.

Outre les cours collectifs, la kinésithérapeute assure exceptionnellement des séances individuelles si le profil du patient le nécessite ou si les horaires proposés ne conviennent pas au patient.



Jeu pour le droit des femmes

Pour la Journée Internationale des Droits des Femmes du 8 mars, Marie BAUTERS et Emmanuelle PAUL ont organisé une animation autour de ce thème.

Elles ont utilisé le **jeu « Place des revendications »**, il a été créé par le CAL/Luxembourg ASBL. Il s'agit d'un jeu de plateau, de type « jeu des petits chevaux », qui aborde les droits des femmes selon différents thèmes : mariage, famille, santé sexuelle, emploi, citoyenneté et mouvement de femmes.

Le jeu se déroule comme suit : dans un premier temps, il faut répondre à des questions sur ces différents sujets et ensuite, il faut élaborer des revendications.

Lors de cette animation, il y a eu 5 participants (4 femmes et 1 homme), quelques sujets délicats selon les cultures ont été abordés (ex : IVG) et les échanges entre les participants étaient très riches. L'animation a été conclue par des revendications élaborées par le groupe et ces revendications ont été affichées en salle d'attente avec un petit mot d'explication.

Les revendications émises par le groupe :

- Un même travail = un même salaire
- Un congé de paternité plus long (au moins 1 mois)
- Respect et reconnaissance des femmes
- Oser s'affirmer et exiger d'être respectée
- Respecter la dignité des femmes (stop au harcèlement)

Campagnes de promotion à la santé

Tout au long de l'année, notre maison médicale prévoit des campagnes de prévention à la santé. Les objectifs spécifiques varient d'une campagne à l'autre. Mais globalement, ces actions visent à informer les patients sur diverses problématiques de santé, les sensibiliser, de modifier leur attitude et in fine, d'influencer leur comportement pour favoriser leur santé et/ou celle de leurs proches. Parfois, dans certains cas, l'équipe vise une action spécifique (exemple : lors de la campagne don d'organes organisée en 2022, l'équipe souhaitait non seulement les informer de façon claire sur le don d'organes mais aussi les inviter à enregistrer leur volonté (refus/accord pour un don).

Des sujets variés d'une année à l'autre

Pour déterminer les sujets, notre équipe coordinatrice se base sur les problématiques rencontrées auprès des patients, sur l'avis des professionnels du Miroir et sur les évaluations des campagnes précédentes.

Les étapes de création



Particularités 2022

Cette année, les campagnes ont pu reprendre à un rythme normal. Suite aux travaux de rénovation effectués dans les salles d'attente en 2021, le système d'affichage a pu être amélioré grâce à l'achat de cimaises. En effet, celles-ci facilitent la mise en place des affiches et sont plus durables dans le temps ».

Sujets des campagnes 2022

- IST
- Alimentation
- Dépistage cancers
- Automédication
- Promenades vertes
- Vaccination (général)
- Don d'organes
- Sommeil

En 2022, trois nouvelles campagnes ont été réalisées : alimentation, don d'organes et automédication. La campagne « don d'organes » a été élaborée sur la base du travail de fin d'études d'Hélène ACCARAIN (assistante en médecine générale de 2019 à 2021).

Un travail collaboratif



Pour chaque thème, un collègue aide les coordinatrices des campagnes en jouant le rôle de personne ressource. En tant que telle, elle contribue à la campagne en y apportant son expertise.

PROJETS EXTERNES

Goûter du Nouvel An

L'année 2022 a bien démarré avec le Goûter du Nouvel An, le mercredi 26 janvier 2022. 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.

L'organisation de cette activité se fait en collaboration avec les partenaires habituels :



Nos partenaires

- Habitat et Rénovation
- La Maison de Quartier Querelle

Comme l'année passée, les circonstances sanitaires n'ont pas permis de l'organiser en présentiel à travers des animations et un goûter. Il s'est donc transformé en une visite chez les personnes isolées avec un professionnel de la santé accompagné d'un ou deux enfants d'Habitat et Rénovation. Au préalable, une belle invitation, confectionnée avec soin par les enfants a été adressée à chaque adulte invité. Chaque enfant a offert au senior un petit cadeau confectionné par ses soins ; un savon fut réalisé cette année. Les seniors en étaient très contents et certains ont été pris en photo avec les enfants.

Pour les seniors, c'était comme une fête, certains ont préparé des collations pour les enfants et prenaient le temps de raconter d'anciennes histoires du quartier.

Pour conclure avec une touche de douceur, les professionnels du Miroir ont mis la main à la pâte pour cuisiner différentes variétés de biscuits.

Les bénéficiaires ont apprécié les visites réalisées tout en exprimant leur nostalgie du goûter du nouvel an « version originale » en espérant que l'année prochaine celui-ci puisse à nouveau avoir lieu. Néanmoins, certains préfèrent les déplacements à domicile car ils ne peuvent pas se déplacer.

Particularités 2022

Les visites ont permis de mettre en évidence les conditions précaires dans lesquelles vivent certains seniors. Faute de moyens, de nombreuses problématiques subsistent dans les logements comme l'humidité, des soucis de chauffage, un manque d'hygiène,...

34 seniors

12 enfants d'Habitat & Rénovation

16 professionnels

Perspectives 2023

Lors de certaines visites, le binôme d'enfants était parfois bruyant et l'aspect échange senior/enfant passait au second plan. Si le prochain GNA ne peut à nouveau pas se dérouler en présentiel, il faudra privilégier la présence d'un seul enfant lors de la visite afin que celui-ci reste concentré sur l'échange avec les seniors, tout en ajoutant un jeu facilitant la création du lien senior/enfant.



De plus, il serait intéressant de prévoir un petit cadeau en retour de la part de l'adulte car plusieurs enfants étaient frustrés de ne rien recevoir en retour.



Le goûter du Nouvel An, tremplin d'un nouveau projet : les collations saines

Lors de l'activité « Goûter de Nouvel An » réalisée fin janvier 2022, les interactions avec les enfants participants et leurs animateurs habituels, de l'asbl « Habitat et Rénovation », a mis en lumière une problématique qui a particulièrement interpellé notre équipe : nous avons appris qu'une partie importante des enfants souffraient de carences alimentaires (quantitatives et qualitatives).

Devant ce constat, l'idée d'un partenariat entre structures du quartier a vite émergé. L'épicerie sociale « les Capucines » a été contactée et une première réunion a permis de dégager des pistes.

Lors d'une nouvelle réunion, ayant eu lieu fin mars et où les trois partenaires étaient représentés, un projet concret a été élaboré, intitulé les « Collations saines ».

Les partenaires se sont engagés pour diverses missions :

- le Miroir s'est engagé à financer les fournitures et à formuler des avis sur le contenu diététique des collations (grâce à sa diététicienne)
- les Capucines se sont engagées à réaliser et fournir de façon régulière les collations
- Habitat et Rénovation à distribuer et réaliser un suivi des collations.

Les collations saines ont été fournies aux enfants dès le mercredi 30 mars, puis tous les mercredis jusqu'à la fin de l'année scolaire. Devant le succès rencontré auprès des enfants et les retours très positifs des animateurs, il a été décidé, dès le début de la nouvelle année scolaire, en septembre, d'étendre le projet à d'autres jours de la semaine et donc d'augmenter le nombre de bénéficiaires.



Groupe Santé Environnement



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 : cinq professionnels ont un mandat de leur institution pour participer aux activités du groupe et se réunir une fois par mois pendant deux heures.

Au sein du Centre de Santé du Miroir, Marie BAUTERS (infirmière) et Alain LAMBORAY (médecin généraliste) sont membres du groupe. La première 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, toutes les réunions ont pu à nouveau se dérouler en présentiel et les deux activités principales du groupe, à savoir la Maison des Dangers et les Promenades Vertes, ont pu être organisées.

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,...)

1 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 suspendu en 2020 en raison de la crise sanitaire. Ces promenades vertes mensuelles ont pu reprendre en octobre 2021, à la demande des participants. Elles se sont déroulées d'octobre 2021 à mai 2022 et elles ont été accompagnées par un membre du groupe S&E. Il y a eu huit promenades organisées avec une moyenne de dix participants par promenade.



2 Promenades vertes estivales

Depuis 2002, ces promenades sont **organisées dans les parcs de Bruxelles accessibles** en transport en commun. Elles ont lieu tous les mercredis après-midis 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 (accompagnés de leur(s) enfant(s)) 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, les promenades vertes ont pu se dérouler de la même manière qu'auparavant - avant la crise sanitaire : pas de port du masque et préparation de la salade de fruits pendant la balade.

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).

24 nouveaux participants
9 promenades vertes organisées
44 participants
40% viennent des Marolles
2 nouvelles promenades
15 participants/promenade (en moyenne)

Évaluation

Les participants viennent principalement pour découvrir de nouveaux parcs de Bruxelles, rencontrer des gens du quartier et pour créer du lien social. Ils ont apprécié l'ambiance du groupe et la longueur des balades qui était adaptée à tous les niveaux. Les participants remettent en question l'heure de départ (13h) et souhaiteraient que cela s'organise en matinée.

A l'avenir, l'équipe organisatrice aimerait trouver des solutions à cette question : « Comment augmenter la participation des patients habitant les Marolles ? ».

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).

L'activité se déroule comme suit : dans un appartement témoin, des situations dangereuses sont mises en scène. Pendant une semaine, les animateurs du groupe accueillent deux groupes par jour et en discutent avec les participants. Une évaluation à la fin de chaque animation est réalisée entre animateurs du GSE. Une « post évaluation » (six à huit 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, l'animation avait été mise en pause et le groupe en avait profité pour retravailler et adapter l'animation à des groupes alpha/FLE débutants, ceci était une demande des formateurs alpha/FLE depuis quelques années. Cette année, grâce à ce travail effectué, les animations ont pu être organisées et proposées aux groupes alpha/FLE débutants.

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



8 animations (dont une pour les enfants)
43 participants
2x plus de femmes que d'hommes

Évaluation

- Les groupes participaient de manière active aux animations.
- Les participants ont principalement appris : les soins à faire en cas de brûlure, la manœuvre d'Heimlich, éteindre une friteuse en feu et l'endroit idéal pour la boîte à pharmacie.
- Le niveau de connaissance du français des participants était suffisant pour pouvoir participer à l'animation.
- Certains participants ont adapté leur domicile après l'animation : numéro d'urgence sur le frigo, pharmacie au bon endroit, ...

Perspectives générales 2023 pour le GSE

- Re-clarifier les objectifs généraux du groupe et simplifier les évaluations
- Assurer la continuité du groupe S&E : départ de Sylvie en 2023 et réorganisation interne d'H&R
- Rechercher des nouveaux partenaires
- Maintenir les promenades vertes mensuelles et les rendre « communautaires »

Dyn'Alim

Dyn'alim est un **groupe d'habitants se réunissant autour des questions liées à l'alimentation**. Créé en 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 de préoccupations liées à l'alimentation
- Le développement des compétences personnelles et de l'esprit critique

(le tout dans une démarche communautaire, avec les participants)

Activités 2022

Tout comme en 2021, vu l'importance de cette problématique pour les habitants du quartier, le groupe s'est une nouvelle fois consacré au « grignotage » en 2022, à travers la question des graisses et des sucres cachés.

Le groupe Dyn'Alim a collaboré avec le Centre de Santé du Miroir qui organisait lui-même une campagne de prévention autour de cette thématique. Olpha Neji, diététicienne, a contribué à l'organisation d'une animation autour de la question (comment reconnaître les sucres cachés, qu'est-ce que l'hydrogénation ? Etc.)

6 séances

17 janvier

21 février

21 mars

9 mai

13 juin

5 septembre

Information sur les projets du quartier : cuisine de quartier, ensemble pour la santé.

Le 9 mai, la séance a eu lieu à l'Épicerie sociale dans le cadre du projet « Food and friends » qui propose un service traiteur aux habitants du quartier pour créer du lien. Stéphanie, la coordinatrice, a d'abord voulu tester le concept avec différents groupes d'habitants avant de lancer le projet. Le groupe a commencé par répondre à un questionnaire et a ensuite dégusté différents plats préparés par Stéphanie. L'expérience a été fort appréciée et les personnes ont montré leur intérêt pour participer au projet.

Lors de la séance du 13 juin, une seule personne était présente, ce qui a amené les coordinatrices à annuler l'excursion estivale.

En septembre, l'objectif consistait à analyser les attentes des participants quant à l'avenir du groupe. Une seule personne étant présente, elles ont donc décidé de suspendre le projet pour le moment.



Dynamique de groupe

Populaire en début d'année, le groupe avait inclus de nouvelles participantes dont la présence fut irrégulière, mettant à mal la dynamique de groupe. Dès le mois de juin 2022, la motivation s'est alors amoindrie, les membres du groupe semblent s'être investis dans d'autres projets.

8 nouveaux participants
5 personnes fidèles
28 personnes présentes sur les 6 séances



Les deux coordinatrices réévalueront les attentes du groupe afin de se prononcer sur une reprise ou une réorientation du projet.

Perspectives 2023



Aquagym

Vu le succès de cette activité parmi les patients, la maison médicale a instauré un nouveau système de participation en 2022. Le but ? Pouvoir accepter un plus grand nombre de demandes.

Concrètement, l'équipe a initié un fonctionnement en « modules ». Chacun dure environ trois mois et permet un renouvellement des inscriptions plus important. De ce fait, la liste d'attente est réduite. Si le groupe s'avère incomplet, une participante d'un module précédent peut se réinscrire au suivant afin de parfaire sa maîtrise.



Nhu DOAN, médecin généraliste, et Pauline LEGAT, kinésithérapeute, dispensaient cette activité jusqu'en juin 2022. Après son départ, Sacha DEMOL, nouvelle kinésithérapeute au Centre de Santé du Miroir, l'a remplacée.

Pour qui ?

Seules les femmes peuvent y participer. Par séance, le nombre de participantes est limité à 20. L'équipe donne la priorité aux patientes inscrites au Centre de Santé du Miroir et à la Maison Médicale de la Senne dont la kinésithérapeute avait créé l'activité. Toutefois, d'autres patientes non inscrites dans ces structures peuvent y participer si des places restent vacantes.

En pratique

Où ? Bains-de-Bruxelles

Quand ? Jeudi de 16h à 17h

Prix ? Une cotisation de 1,5€ afin de couvrir (partiellement) l'abonnement pris auprès de la piscine.



- En 2023, l'organisation en « modules » se poursuivra.
- L'équipe évalue continuellement cette activité afin que ce modèle reste efficace au vu de la demande croissante des patientes.
- Sacha DEMOL, kinésithérapeute en charge de l'activité, envisage de créer un groupe WhatsApp afin d'améliorer la communication entre les organisateurs et les patientes (par exemple en cas d'annulation, d'absences des participantes, ...).
- L'équipe envisage de créer des supports de communication spécifiques à l'activité.
- Un cadre réglementaire (ROI) sera établi pour réguler, notamment, les absences imprévues et permettre à d'autres participants de profiter des places libérées.



Boost

Tout comme en 2021, la **communauté de pratique** émanant du projet Boost a continué à se réunir en 2022 une fois par mois. Nhu DOAN, médecin au Miroir, a continué à participer à ces réunions, regroupant des prestataires dont le territoire d'action est « 1000 Bruxelles ».

En 2022, deux réunions ont été organisées, deux autres ont été supprimées par les organisatrices. Nhu DOAN a participé à l'ensemble de ces rendez-vous pour lesquels un défraiement est versé au Centre de Santé du Miroir.

Ces réunions sont l'occasion de discuter de situations problématiques vécues tant du côté des soignants que des patients. Les regards croisés ainsi que l'expérience de chacun sont précieux dans la résolution de certaines situations. Des réflexions se dégagent et permettent la création d'outils utiles à la prise en charge de patients complexes.

En 2022, il y a eu 3 assemblées plénières (AP) : en janvier, mai et octobre. Nhu DOAN a participé aux plénières des mois de janvier et d'octobre.

Des participants aux profils variés

En 2022, le groupe a également intégré un patient souffrant de maladie chronique. C'était une opportunité de faire participer un patient dans la réflexion des soins intégrés. Les autres participants viennent d'horizons différents : soins infirmiers, coordinateurs de soins, aides-familiales, médecins, kinésithérapeutes, pharmaciens, ...



Une communication évolutive

L'équipe de Brusano qui coordonne le projet BOOST continue de vouloir faire connaître le projet et ce via une campagne de communication et la diffusion du site Internet. Plus largement, Brusano veut devenir une référence à Bruxelles en cas de questionnement sur la prise en charge d'un patient. Ainsi, le helpdesk se développe ; à distance, une personne se rend disponible en cas de besoin (recherche de prestataire, recherche de centre spécialisé,...).

Fin 2022, le financement officiel fédéral a été clôturé. Malgré tout, le projet est reconduit par l'équipe de Brusano qui croit en ce modèle de soins intégrés. Nhu DOAN a prévenu l'équipe de Brusano qu'elle mettrait fin à sa participation à la fin du financement. Après plus de quatre ans d'implication au sein du projet BOOST, elle estime avoir exploré les nombreuses facettes de ce projet et souhaite se concentrer sur l'avenir de la maison médicale.



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 parmi ses patients, une forte proportion de diabétiques, de prédiabétiques ou encore de patients à risques est présente. 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 :

- lutter contre les inégalités sociales et territoriales de santé en développant une dynamique territoriale en santé ;
- augmenter l'accès aux droits et aux soins des populations fragilisées ;
- renforcer les capacités des personnes diabétiques à être acteurs de leur projet de vie ;
- 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) ;
- prévenir le diabète (enfants, jeunes, personnes à risque) et améliorer la qualité de vie des personnes atteintes de cette maladie chronique.

Les professionnels

En 2022, l'équipe du RSD était constituée de deux diététiciennes, d'un coach sportif, d'un poste de coordination et d'une chargée de projet depuis juillet.

- **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, 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).

1 Groupe alimentation

Dans ce groupe alimentation s'échangent des réflexions, des pratiques mais aussi des idées et des dynamiques autour de l'alimentation (alimentation durable, saine, aide alimentaire, etc.).

Cet espace, initié par les diététiciennes du Réseau Santé Diabète Bruxellois (RSD-B), est ouvert aux associations partenaires du RSD-B.

Pour le Centre de Santé du 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 humains et logistiques (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 d'actualité ou émergentes.



3 réunions
en 2022

Les différentes thématiques abordées

- Tour des différentes (anciennes et nouvelles) associations pour découvrir les actualités liées à l'alimentation, échanges d'informations sur l'aide alimentaire et les activités liées à l'alimentation de trois acteurs du quartier : Nativitas, Samaritaine et l'Épicerie sociale des Capucines avec le projet Plasma
- Les violences dans l'aide alimentaire
- Réflexion sur la cartographie de l'offre alimentaire et l'activité physique dans les Marolles
- Présentation de l'association VRAC (Vers un Réseau d'Achat Commun)
- Préparation de la sortie annuelle qui s'est déroulée le 30 juin

2 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 janvier 2022, le groupe de travail a réalisé l'évaluation de la JMD 2021, il en ressort que :

- malgré les conditions sanitaires, la convivialité était au rendez-vous ;
- les visiteurs prenaient leur temps pour découvrir tous les stands et poser leurs questions ;
- le besoin de discuter et d'échanger avec les professionnels était vraiment présent ;
- le lien entre chaque stand était omniprésent étant donné qu'ils traitaient tous d'un axe de prévention du diabète de type 2.

89 visiteurs fidèles
80% de femmes 47% de patients du Miroir

Les visiteurs sont partis avec beaucoup d'informations sur l'alimentation (atelier diététique), sur l'herboristerie (préparation de tisane), sur l'importance de l'activité physique (stand Pro Velo), sur leur prise de glycémie (stand médecin), sur l'influence du tabac (stand FARES) et sur les soins des pieds (stand podologie).

Il a été constaté que pour l'année prochaine, il serait intéressant d'aménager un coin « cosy » afin de créer un lieu d'échange entre les participants. Il pourrait aussi être utilisé comme coin pause pour ceux qui veulent rester un peu plus longtemps.

En janvier 2022, il y a également eu une rencontre avec les habitants pour le projet « On bouge dans les Marolles ». Ce fut l'occasion de réorganiser une séance d'activité physique mais aussi de discuter des suites du projet avec eux.

Suite à cette discussion, il en sort que :

- 75 % des habitants ont connaissance de ces agrès (installations sportives dans les parcs) ;
- 67 % des habitants ont envie de les utiliser ;
- les raisons principales de la non-utilisation de ces agrès sont : la Covid-19, la peur de la saleté, la peur du regard des autres, ne veulent pas s'y rendre seul, le manque de sécurité et le manque de temps ;
- si des séances en groupe étaient organisées 63% seraient partant d'y participer.

Perspectives 2023

L'équipe pourrait établir des fiches avec des exercices que les usagers peuvent faire avec les agrès. Constituer un petit groupe, qui se réunirait une fois par semaine pour aller au agrès. Il n'y a pas encore de professionnel désigné pour cette activité.

En plus des fiches, l'idée serait de faire des photos/vidéos avec des professionnels sur les agrès. Ces vidéos seraient accessibles via un QR code qui serait collé sur les agrès. Pour ceux qui n'ont pas accès à cette technologie, des fiches seraient mises à disposition.



3 Marche à ton aise

C'est un **parcours culturel et sportif**, organisé par le Collectif « Au Quai » dans le cadre du « Contrat de Quartier durable Les Marolles ». Tout au long du parcours, les participants s'arrêtent à des stands tenus par des associations du quartier. Cette année le Centre de Santé du Miroir n'a pas pu participer à cet évènement par manque de disponibilité de l'équipe.

4 Journée Mondiale du Diabète

Cette année, la JMD s'est déroulée le 17 novembre de 11h à 17h aux Ateliers des Tanneurs. Deux réunions ont rassemblé les différents partenaires pour organiser cette journée dont les objectifs sont d'informer/de sensibiliser le public au diabète et de dépister les personnes diabétiques.

Les différents **stands** :

- infos diabète ;
- prise de glycémies ;
- atelier dégustation ;
- groupes d'habitants ;
- podologie ;
- activité vélo, etc.

89 visiteurs
6 professionnels du Miroir
impliqués



En plus de ces stands, l'équipe a organisé de **nouvelles activités** :

- des séances d'information sur le tabac pour souligner son influence sur le diabète et proposer des aides au sevrage (proposé par le Fares) ;
- une animation sur les bienfaits de l'activité physique et la gestion du stress ;
- la présentation du projet cuisine de quartier et du potager collectif ;
- la présentation de la brochure « Le pain santé - Quel pain choisir? » créée par l'asbl Les Pissenlits ;
- l'évaluation de la journée à l'aide d'un outil qui aide à faciliter les échanges.



5 Podologie

Un partenariat entre les élèves de deuxième et de 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 d'un professeur. L'organisation des séances se fait avec la responsable des stages, madame Van Den Berg. Les élèves sont accompagnés de leur professeur, monsieur Valentin, celui-ci supervise les soins.

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 le sujet du diabète.



En 2022, quatre séances ont eu lieu et ont permis de soigner 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, médecin généraliste au Miroir.



6 Pro Velo

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 Velo, 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 mi-avril. 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 n'a pas eu lieu à cause d'un problème d'organisation du RSD-B qui n'a pas réservé à temps les séances de perfectionnement.

Vélo solidaire 2022

Il s'agit d'un **leasing social de vélo**, avec une **priorité d'accès pour les participants aux modules de Pro Velo**. 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. Etant donné que cette année les participants sont restés au stade de la mise en selle, il n'y a pas eu de participation au vélo solidaire.

7 30 minutes Marolles

Les professionnels ont constaté une augmentation de la sédentarité et ont souhaité relancer l'activité « 30 minutes dans les Marolles ».

L'objectif est d'encourager les patients à se mettre en mouvement, en proposant une activité accessible à tous. Les professionnels ont réfléchi à l'organisation de cette activité et ils ont décidé de la poursuivre tous les mardis de juin à décembre. Il a été difficile de mobiliser les équipes au sein des structures, or c'est primordial pour attirer les participants.



Perspectives 2023

- L'activité redémarrera au printemps (avril-mai)
- Le lieu de départ sera organisé devant le Centre de Santé du Miroir
- Une affiche plus accrocheuse serait réalisée et placée chez les partenaires
- Un flyer sera réalisé par un infographiste
- La présence d'un professionnel sur le long terme afin de créer une meilleure dynamique de groupe



8 Natation

Un cours de natation est organisé par le RSD-B. Cet apprentissage est mixte, réservé aux adultes, et se déroule aux Bains de Bruxelles. Une participation de deux euros est demandée pour chaque cours. Cette année, les cours de natations ont repris en mars 2022. Il y a eu neuf séances organisées et cinq personnes y ont participé. Quatre participants ont encore besoin d'apprentissage et comptent se réinscrire en 2023.

Plénière RSD

La plénière du Réseau Santé Diabète Bruxelles a eu lieu le mardi 19 avril 2022. L'attention a été portée sur le vécu du patient dans la gestion de sa maladie chronique et particulièrement du diabète de type II.

- La LUSS (Ligue des Usagers des Services de Santé), a introduit la séance avec le documentaire « L'essence du collectif - Au cœur des associations de patients et de proches ».
- Dans un second temps, les participants ont abordé le projet Café Diabète des Marolles, espace de parole et de soutien pour les patients diabétiques et leurs proches. L'objectif ? Mettre l'expérience et le vécu du patient au service de la gestion de sa maladie et de celle des autres.

Réseau Santé Mentale Marolles (RSMM)

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.

Les quatre partenaires du réseau

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



Objectifs

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

Equipe Réseau

L'équipe réseau se compose de professionnels de fonctions différentes issus des quatre institutions partenaires du quartier. Chacune compte deux représentants (dont les co-coordinatrices) et la psy réseau. Se réunissant deux fois par mois, durant deux heures, le groupe s'investit également en dehors de tranches horaires pour réfléchir et préparer les différentes activités du réseau. Alexandra LOUIS (infirmière en santé communautaire) et Emmanuelle PAUL (chargée de communication) représentent le Miroir.

Rôles de l'équipe réseau :

- être le principal relais d'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 subsidants.
- 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



Psy-réseau

La psychologue-réseau, Yaëlle SELIGMANN, est engagée par le Réseau Santé Mentale Marolles (RSMM). Ce réseau met à disposition du quartier une psychologue.

Voici ses missions principales :

- analyser la demande « psy » avec les professionnels de la maison médicale et les usagers concernés ;
- orienter les usagers ;
- jouer le rôle de relais/accompagner vers les structures extérieures compétentes.

Les patients sont plus souvent réorientés vers le secteur de la santé mentale. D'autres réponses plus opportunes sont parfois données selon les besoins du patient. Par exemple, la psychologue peut proposer des activités (culturelles, sportives,...) ou aménager la prise en charge au sein de la maison médicale (périodicité des rendez-vous, etc.).

Quelques chiffres

La psychologue-réseau propose sept rendez-vous par semaine au Miroir, les lundis matins et les jeudis après-midis.

52 bénéficiaires en 2022
au Centre de Santé du Miroir (sur
148 dans le réseau au total)



31 nouveaux bénéficiaires
10 « retours »*
11 situations antérieures à 2022

Détails du travail effectué en 2022 autour des bénéficiaires** :

- 2 attestations de suivi/rapports (par exemple : pour les avocats, les mutuelles,...)
- 3 analyses de la demande interrompues avant terme
- 10 cas de soutien psychologique ponctuel ou irrégulier
- 12 suivis psychothérapeutiques
- 14 situations de travail en réseau : travail plus intensif de concertation avec d'autres intervenants
- 26 orientations vers des professionnels ou des activités (en interne et/ou en externe)
- 4 situations discutées entre collègues (patients non rencontrés)

* 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).

** Une même personne peut bénéficier de plusieurs types d'actions. Par exemple, une personne en suivi psychologique peut également être orientée vers une activité par la psy-réseau.

Plenières

L'équipe réseau a organisé deux plenières cette année.

- La **première** s'est déroulée le 20 septembre et avait pour thématique : « La folie dans la ville, suite » à la croisée des regards. L'équipe réseau souhaitait continuer la réflexion menée lors de la journée santé mentale en 2021. Pour apporter une vision plus théorique à la question, elle a invité deux intervenants extérieurs: Hülya Câkir, psychologue coordinatrice du Smess et Laurent Gilson, anthropologue. Malheureusement, ce dernier n'a finalement pas pu être présent le jour de la plénière pour raisons personnelles. Le réseau a donc fait appel à la directrice du Musée « Art et Marge » qui a présenté leur exposition temporaire sur le thème de la folie.

« Ce fut une plénière très riche où il y a eu de nombreux échanges entre les intervenants et les professionnels des différentes associations autour de cette question difficile qu'est la folie. »

- La **deuxième** plénière s'est déroulée le 6 décembre et avait pour but de questionner les professionnels sur leurs envies/ besoins sur l'avenir du RSMM en vue de la nouvelle demande d'agrément en juin. Pour clarifier les objectifs et préparer la séance, trois questions avaient été envoyées aux professionnels en amont :

- que connaissez-vous du RSMM ? ;
- que vous apporte le réseau ? ;
- comment poursuivre le RSMM ?

- Le jour J, l'équipe réseau a demandé aux professionnels présents de classer les idées issues de ces questions dans trois catégories :

- à conserver ;
- à cesser ;
- à créer.

- **Les futures priorités du RSMM seront basées sur ces retours.**

Particularités 2022

- Cette année a été marquée, à la mi-novembre, par le départ d'une des deux référentes du Centre de Santé du Miroir, Emmanuelle Paul. Son remplacement est prévu début 2023 afin de continuer à représenter le Miroir aux côtés d'Alexandra LOUIS.
- L'équipe a décidé de redynamiser ses réunions en faisant appel à une facilitatrice formée en intelligence collective.

Comité de gestion

Geoffroy SCHMITZ représente la maison médicale au sein du Comité de gestion, auquel participe un représentant par institution, ainsi que les coordinatrices, invitées permanentes.

En plus des tâches habituelles de suivi des activités du réseau et sa gestion administrative, les réunions de la première moitié de l'année ont été consacrées en bonne partie à répondre à l'appel à projets géré par le CPAS de la Ville de Bruxelles concernant les Contrats Locaux Social-Santé (CLSS). La réponse positive reçue en juillet a permis un renforcement des activités du réseau. La deuxième partie de l'année a vu naître une réflexion de fond sur la coordination du réseau, qui devrait aboutir en 2023.





Journée Santé Mentale (JSM)

La prochaine Journée Santé Mentale est prévue à la fin de l'année 2023.

En 2022, l'équipe réseau a mené une réflexion pour choisir la thématique. Pour y parvenir, la méthode du porteur de paroles en version « homme sandwich » a été privilégiée. Trois personnes de l'équipe sont allées dans la rue avec des questions pour interroger les habitants afin de récolter des idées de thèmes qui correspondent au mieux aux besoins du quartier.

Les questions posées :

- Si vous pouviez participer à une journée sur la santé mentale, quels thèmes vous intéresseraient ? »
- « Qu'est-ce qui dans votre vie a un impact sur votre bien-être ? »
- « Qu'est-ce qui vous empêche de vous sentir bien dans votre tête ? ».

Cette méthode a permis de dégager quelques thématiques utiles à la suite de la réflexion.

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 : Marie BAUTERS.



Depuis 2021, le groupe souhaite créer des **séances de massage assis** pour un public précarisé. 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).

Cette année le groupe douleur a continué à construire le projet massage assis et l'a également budgétisé. Ce projet a été présenté au comité de gestion du RSMM afin qu'il soit porteur du projet, celui-ci a refusé d'être porteur par manque de temps et de moyens. Le groupe douleur a donc décidé de proposer aux associations partenaires d'être porteur du projet, aucune association ne s'est réellement positionnée quant au fait d'être porteur ou non du projet.

Malgré l'absence d'un porteur de projet, le groupe a quand même décidé de faire une demande de subside auprès du Fonds médico-social ICB. Pour l'instant, le groupe est en attente d'une réponse pour ce subside.

Perspectives 2023



Les perspectives pour 2023 sont les suivantes :

- trouver un porteur pour le projet
- trouver des subsides
- mettre en place le projet





ANNEXES

DEQ 2020-2022

Evaluations de résultats : Synthèse

1 Se former à la notion de patient partenaire

a) Organiser une formation pour toute l'équipe sur le patient partenaire > « fini »

Ce qui a été fait

- Le sous-groupe s'est réuni 1x
- Venu d'un intervenant extérieur en réunion d'équipe : André Néron (réfèrent du bureau du Partenariat Patient à l'Hôpital Erasme)
- Deux retours en équipe ont été fait
- Lecture du Santé Conjugé 09/2019
- Des traces écrites ont été enregistrées sur le serveur commun

Remarques

Après l'intervention d'André Néron, l'équipe n'a pas souhaité faire une formation car la formation telle qu'elle est actuellement n'est pas accessible à tous (coût + réalisation d'un TFE) ; elle ne rejoint pas non plus les objectifs de l'ensemble de l'équipe. Aussi, un frein relevé est que cette formation ne touchera pas un grand nombre de nos patients.

Pour l'équipe, il est plus intéressant d'avoir des outils concrets et pratiques à utiliser en consultation ou lors de communication avec nos usagers.

2 Collecter des avis de patients pour améliorer ce qui existe à la maison médicale (activités, communication, outils)

b) Evaluer les campagnes avec les patients > pas fini

Ce qui a été fait

- Le sous-groupe s'est réuni 7x
- Achat d'une tablette à mettre en salle d'attente
- Création du questionnaire
- Des traces écrites ont été enregistrées sur le serveur commun

Remarques

- La tablette n'a jamais été mise en salle d'attente et donc l'évaluation n'a jamais été proposée aux patients.

c) Améliorer les outils de communication avec les patients > objectif clôturé

Ce qui a été fait

- Le sous-groupe s'est réuni 3x
- Le document « prise de rdv » a été évalué auprès de 30 patients
- Suite à l'évaluation, le document a été adapté et présenté en équipe
- Des traces écrites ont été enregistrées sur le serveur commun

d) Questionner/évaluer les activités existantes avec les patients > objectif clôturé

Ce qui a été fait

- Le sous-groupe s'est réuni 8x
- Une personne du sous-groupe a suivi une formation sur l'évaluation
- Un canevas d'évaluation qualitative et quantitative a été créé et présenté en équipe
- Un plan d'action a été présenté et validé en équipe (quand est ce qu'on évalue quelle activité)
- Un dossier « évaluation » a été créé sur le serveur commun
- Des traces écrites ont été enregistrées sur le serveur commun

3 Conscientiser les patients sur les droits et devoirs liés au RGPD

e) Organiser une campagne d'information sur le RGPD et faire signer les consentements > pas fini

Ce qui a été fait

- Le sous-groupe s'est réuni 4x
- Un état des lieux des connaissances et des ressources a été fait
- Une fiche d'information sur le RGPD a été affichée en salle d'attente
- Des traces écrites ont été enregistrées sur le serveur commun

Remarques

Suite au covid, le groupe a été en pause pendant quasi 2 ans.

4 Créer des espaces d'interaction avec les patients

f) Sonder les besoins/attentes des patients > en cours

Ce qui a été fait

- Le sous-groupe s'est réuni 9x
- Retour en équipe pour choisir le thème à évaluer
- Création du questionnaire sur l'accessibilité
- Questionnaire présenté à l'équipe
- Récolte des réponses auprès des patients via le site web, l'accueil et les professionnels
- Des traces écrites ont été enregistrées sur le serveur commun

Remarques

Les résultats du questionnaire doivent encore être présentés en équipe

Notes

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

En route vers 2023...

Contact

equipe@centresantemiroir.be

Tél : 02/511 34 74

rue du Miroir 67, Bruxelles

www.centresantemiroir.be