

Fonction de RÉFÉRENT DE PROXIMITÉ pour les maladies chroniques



État d'avancement

Conceptualisation Développement **Pilote** Déploiement



Responsable de l'action : Mirjam Amar - mirjam.amar@brusano.brussels

Document(s) à télécharger : /

DE QUOI S'AGIT-IL ?

Le Référent de Proximité est une fonction d'appui et de support au patient et ses proches. Elle constitue l'un des trois piliers du modèle organisationnel de BOOST visant à développer des soins intégrés. Elle s'articule avec les fonctions de référent hospitalier (liaison) et Diapason (concertation méso).

La fonction de Référent de Proximité peut être endossée par tout professionnel de la santé au sens large, y compris des professionnels de l'aide sociale. L'action vise à identifier une méthode d'accompagnement commune à tous ces différents métiers et adaptée à la variabilité des besoins des personnes malades chroniques.

QUAND EST-CE QUE ÇA SE PASSE ?

En continu :

La réflexion est menée tout au long du projet.

Planning :

septembre 2018 – décembre 2021.

OÙ SE DÉVELOPPE L'ACTION ?

Échelle : sur tout le territoire de Boost.

QUELLES SONT LES RETOMBÉES ATTENDUES ?

La fonction de référent de proximité vise à

- Mutualiser les compétences et les outils disponibles dans le système actuel et développer une nouvelle clinique commune à différents métiers au bénéfice des personnes malades chroniques ;
- Adapter les prises en charge à la variabilité des besoins et des profils (santé et social, multimorbidité, multiculturalité, publics précaires, etc.) ;
- Développer un accompagnement qui s'inscrit dans la continuité et la globalité, en se basant sur les besoins évolutifs et spécifiques des patients ;
- Assurer une veille et anticiper les nouveaux besoins émergents ;
- Améliorer l'accès aux soins et l'orientation des patients vers les ressources et dans le système de santé ;
- Donner une visibilité aux rôles des professionnels et métiers existants ;
- Renforcer les dispositifs mobiles ;
- Soutenir l'aidant-proche, tout en restant centré sur le patient, ses attentes, son projet de vie.

Fonction de RÉFÉRENT DE PROXIMITÉ pour les maladies chroniques

A QUI S'ADRESSE L'ACTION ?

Le référent de proximité vient en support des patients malades chroniques fragiles et leurs aidants-proches.

EN QUOI EST-CE INNOVANT ?

Les référents de proximité sont des professionnels des secteurs psycho-médicosociaux ayant des métiers et des pratiques variés. Ils se réunissent chaque mois au sein d'une communauté de pratique. Ensemble, ils partagent des bonnes pratiques, coconstruisent des outils qui améliorent l'accompagnement des personnes malades chroniques, mettent en évidence des tâches non reconnues dans notre système de santé. Cette approche imaginée à l'origine de Boost, s'est vue entre-temps validée par d'autres, tel le projet « Participate » (Innoviris) : « Des entretiens avec les professionnels, il ressort que de nombreuses tâches et activités sont effectuées au quotidien par ces mêmes professionnels. Or, ces tâches et activités ne sont pas toujours incluses dans la nomenclature d'actes et/ou vont au-delà du rôle des professionnels. Elles sont néanmoins perçues comme indispensables à la qualité et à la personnalisation des soins pour les patients (chroniques). »

A travers la mise en œuvre de la fonction, les professionnels de la santé sont sensibilisés à une écoute empathique et à « entendre ou recevoir l'inattendu ». Une des originalités de l'approche est « l'ouverture du champ des possibles ». En tant que référents de proximité, les professionnels sont appelés à se décentrer momentanément de leur métier pour identifier les préoccupations principales du patient et s'assurer qu'elles puissent trouver des voies de résolution. Mais la capacité à faire face aux demandes qui viennent ainsi dépend des outils et des relais sur lesquels on peut s'appuyer. C'est pourquoi une attention particulière est portée à l'identification, au partage et à la création d'outils communs ainsi qu'à la pratique du travail en réseau.

QUI SONT LES PARTENAIRES IMPLIQUÉS ?

BRUSANO, Brussels Overleg Thuiszorg, Centres de coordination bruxellois, Centre de Santé du Miroir, Centre Familial de Bruxelles, Huis voor Gezondheid, Maison Sainte-Monique, Thuiszorg Brabant, UPB/AVB (Union des Pharmaciens de Bruxelles), Union Professionnelle des Ergothérapeutes.

QUELS RÉSULTATS ONT ÉTÉ OBTENUS JUSQU'À PRÉSENT ?

La communauté de pratique se réunit mensuellement pour échanger des pratiques, partager l'expérience de l'utilisation des outils, échanger des ressources, définir progressivement les contours de la fonction. 15 professionnels la composent, de métiers et secteurs variés.

COMMENT S'IMPLIQUER DANS L'ACTION ?

1. Les professionnels qui se reconnaissent dans la fonction sont invités à utiliser le terme lorsqu'ils ont un lien de confiance avec des patients et les aident à débloquer des situations complexes grâce à une posture d'écoute active. Nous les invitons aussi à nous le signaler, sans pour autant que ce soit nécessaire de participer à des espaces de travail supplémentaires ;
2. Les professionnels qui expérimentent la fonction et souhaitent participer au développement d'une démarche partagée centrée sur les besoins des patients, avec une attention particulière portée aux publics fragilisés, peuvent rejoindre la communauté de pratique ; en 2020, un défraiement mensuel est prévu ;
3. Les professionnels qui le souhaitent peuvent contribuer à la construction et au test de nouveaux outils qui soutiennent la fonction : outil de dialogue, articulation avec la fonction référent hospitalier, formation à l'accompagnement des personnes malades chroniques, etc.