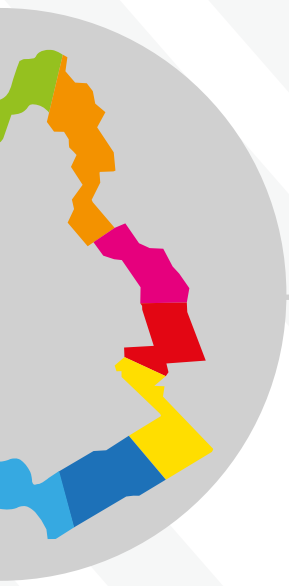




Plan d'action

2020



● Vers des soins intégrés de proximité

Table des matières

INTRODUCTION	2
PARTIE 1 STRATEGIE : cap 2026	4
PARTIE 2 ACTIONS : 4 objectifs stratégiques, des objectifs opérationnels et des actions pour 2020	5
2.1. Lisibilité du système	6
2.2. Coordination et multidisciplinarité.....	8
2.3. Accessibilité et Vulnérabilités	13
2.4. Approche quartier	15
PARTIE 3 PARTENARIATS : les articulations prioritaires pour permettre les soins intégrés	17
3.1. Les collaborations avec d'autres services d'appui	17
3.2. Les collaborations intersectorielles.....	17
3.3. Les collaborations scientifiques	19
3.4. Les collaborations Politiques de santé.....	20
PARTIE 4 ORGANISATION : culture associative, équipe, environnement de travail et culture qualité	22
3.1. Brusano rassemble une équipe bilingue de professionnels épanouis et compétents	22
3.2. Brusano a intégré de nouveaux locaux adaptés à ses missions	23
3.3. Le pilotage et l'organisation de Brusano soutiennent sa performance, dans l'efficacité et le plaisir ..	24
3.4. La communication externe de Brusano permet aux acteurs d'avoir accès à sa raison d'être, son offre et ses messages	25
3.5. Brusano développe un processus qualité : démarche d'évaluation de ses actions et de son organisation	25

INTRODUCTION

Mission et cible

Brusano est un Service pluraliste et bicommunautaire de coordination et d'appui aux professionnels de santé de la première ligne.

Ce soutien concerne également les articulations avec tous les intervenants de la santé et du social.

Les bénéficiaires finaux sont toutes les personnes en besoin de soins à Bruxelles, notamment les personnes en situation complexe ou en fin de vie.

Conformément à la description de l'ordonnance on entend par "*première ligne de soins*: regroupe les acteurs qui offrent, favorisent ou soutiennent des soins généralistes qui répondent à la grande majorité des problèmes rencontrés par les personnes dans le domaine de la santé et du bien-être. Elle assure la continuité et la coordination de la prise en charge des personnes dans leur milieu de vie en ce compris les situations complexes où une collaboration intense entre les prestataires est nécessaire. La première ligne de soins joue un rôle dans la prévention, le diagnostic, le soin, la revalidation et les soins palliatifs et continués".

Nous entendons par prestataires généralistes de proximité, ceux qui assurent principalement les fonctions qui ont pour objectifs de prodiguer des soins à une population générale (médecin, infirmier, pharmacien, kiné...), sans distinction de tableaux pathologiques.

Principes d'action

1. BRUSANO est en lien direct avec des acteurs de terrain
 - a. travaille et expérimente avec eux
 - b. entend – observe leurs besoins
 - c. vient en appui et ne se substitue pas à eux
2. BRUSANO veille à une place de partenaire pour le citoyen-patient et ses proches
3. BRUSANO soutient une organisation territoriale des services, par trois niveaux (Région, quartier et un niveau intermédiaire), au nom de la subsidiarité
4. BRUSANO promeut l'accès à des soins de qualité pour tous
5. BRUSANO est accompagnateur de changement et soutient l'innovation
 - a. par l'expérimentation de solutions à petite échelle
 - b. par l'extension des bonnes pratiques
 - c. par le relais des besoins vers les pouvoirs publics
 - d. par l'anticipation des besoins et défis à venir

6. BRUSANO valorise l'existant
 - a. faire mieux avec ce qu'il y a (et ses limites – tout en identifiant et relayant les manques de moyens)
 - b. partenariats / synergies avec d'autres acteurs d'appui
7. BRUSANO appuie ses principes d'action sur des références et des modèles reconnus
 - a. se nourrit de et nourrit la recherche
8. BRUSANO collabore avec tous les acteurs bruxellois, quelle que soit l'appartenance linguistique, sectorielle ou institutionnelle
9. BRUSANO se préoccupe de l'impact direct ou indirect de ses actions, en termes d'environnement et d'inégalités sociales

Ce plan d'action est à lire en complément d'autres documents

- **Plan stratégique cap 2026**
Eléments de contexte
Modèles et balises théoriques
- **Rapport d'activités 2019**
Missions dévolues à Brusano par le Législateur
Présentation institutionnelle complète

4 axes de travail pour 2020

- **Stratégie** : Des orientations de travail définies dans un plan stratégique
- **Actions** : Une activité articulée autour de 4 objectifs stratégiques
- **Partenariats** : Positionnement et concertation
- **Organisation** : Intégration au service de la mission

PARTIE 1 | STRATEGIE : cap 2026

Plan Stratégique et contrat de gestion

1. Rédiger et publier les traces de la semaine stratégique 2019	
<i>Description</i>	Retranscriptions des notes, classification des résultats et synthèse
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 rapport comprenant une partie de traces fidèles aux apports des ateliers, et une analyse transversale • Large diffusion via 1 publication sur le site internet et 1 envoi à la mailinglist de Brusano
2. Elaborer un plan stratégique, en respectant diverses étapes de prises d'avis	
<i>Description</i>	Rédaction et validation d'un plan stratégique cap 2026 donnant les orientations de l'asbl et servant de base pour le contrat de gestion
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 premier draft de plan stratégique • 1 atelier de prise d'avis des professionnels de terrain et stakeholders • 1 plan stratégique approuvé par l'AG
3. Participer à la rédaction d'un contrat de gestion 2021-2026	
<i>Description</i>	Conclusion d'un contrat de gestion basé sur le plan stratégique
<i>Délivrable(s)</i>	• 1 contrat de gestion pour Brusano

PARTIE 2 | ACTIONS : 4 objectifs stratégiques, des objectifs opérationnels et des actions pour 2020

1. Le citoyen et le professionnel bruxellois **trouvent facilement les informations** concernant des services et offres dont ils ont besoin, **au moment où ils en ont besoin.**

- LISIBILITE DU SYSTEME -

2. Chaque personne présentant une situation de prise en charge chronique et /ou complexe bénéficie de **soins et aides coordonnés, interdisciplinaires**, et dont elle et ses aidants proches sont **partenaires**. La **continuité des services et celle de l'information** sont assurées.

- COORDINATION ET MULTIDISCIPLINARITE -

3. Les personnes qui **vivent dans des situations de grande pauvreté, de vulnérabilités particulières** liées à leurs conditions de vie ou comportements à risque, et particulièrement les **personnes socialement discriminées**, ont **accès aux soins et aides** dont elles ont besoin.

- ACCESSIBILITE ET VULNERABILITES -

4. Chaque Bruxellois trouve, s'il le souhaite, les services dont il a besoin **au plus proche de son lieu de vie. Le Quartier** est un lieu de **soutien social et de solidarité**, par ses acteurs formels et informels.

- APPROCHE QUARTIER -

2.1. Lisibilité du système

Le citoyen et le professionnel bruxellois trouvent facilement les informations concernant des services et offres dont ils ont besoin, au moment où ils en ont besoin.

a. Les professionnels de première ligne ont accès à de l'information et de la formation concrètes dans certaines thématiques prioritaires.

1. Mettre à disposition des informations pratiques sur des thématiques prioritaires et projets pilotes dans lesquels Brusano est partenaire	
<i>Description</i>	Identification et monitoring des thématiques prioritaires via les contacts avec les partenaires et travailleurs de terrain ainsi que via les demandes helpdesk. Mise à jour des fiches d'infos thématiques actuellement disponibles.
<i>Délivable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 fiche info produite et publiée par thématique actuellement portée par Brusano • 1 note de définition et stratégie de développement des thématiques prioritaires
2. Répondre à des demandes d'information et de sensibilisation	
<i>Description</i>	Organisation des séances d'information et de sensibilisation, conçues sur demande (contenu et forme) et destinées aux professionnels, associations et structures qui interviennent dans l'accompagnement des patients/bénéficiaires.
<i>Délivable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 40 séances
3. Construire les « formats » de diffusion de l'information	
<i>Description</i>	Réalisation et gestion des formats génériques pour la diffusion de l'information : types de séances d'information : intra et interinstitutionnelles, types de supports écrits d'information, canal de diffusion/ d'accès
<i>Délivable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 2 formats de séances d'informations et de sensibilisation • 2 formats de supports écrits d'information • 1 canal d'accès online
4. Kairos : revue thématique sur la fin de vie	
<i>Description</i>	Réalisation et diffusion de la revue thématique produite à la suite des formations continues relatives aux soins palliatifs
<i>Délivable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 2 publications
5. Organiser une formation continue semestrielle multidisciplinaire au Palliatif	
<i>Description</i>	Organisation d'une formation destinée à un public multidisciplinaire ayant pour objectif de le sensibiliser à la culture palliative et de diffuser les bonnes pratiques.
<i>Délivable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 2 journées de formation • 150 participants/formation
6. Organiser une formation aux soins palliatifs spécifique pour les aides-soignants des MR/MRS	
<i>Description</i>	Organisation d'un cycle de formation destiné aux professionnels qui, dans le cadre de leur activité quotidienne, peuvent se retrouver au chevet des patients en fin de vie.
<i>Délivable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 2 cycles de 4 jours

7. Organiser des groupes d'échange thématiques entre pairs sur la thématique de la fin de vie	
<i>Description</i>	Organisation de groupe d'échange et de réflexion entre les différents acteurs concernés par la fin de vie et le palliatif (infirmier.es, psychologues, équipes de 2 ^{ème} ligne, référents culture palliative, responsables des volontaires...)
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 14 séances • 50 participants au total

8. Organiser l'accès à un centre de documentation bruxellois dédié à la thématique de la fin de vie	
<i>Description</i>	Identifier l'acteur porteur de ce centre de documentation, avec le CDCS et la fédération des soins palliatifs, et en organiser les modalités
<i>Délivrable(s)</i>	• 1 Note de d'organisation

b. Un dispositif intégré d'orientation (Helpdesk) est connu des acteurs et leur permet de trouver de l'aide dans les situations complexes.

9. Expérimenter les conditions pour un helpdesk de qualité	
<i>Description</i>	Développement et expérimentation de méthodes et outils de travail, ainsi qu'évaluation continue, d'un helpdesk de qualité sur thématiques prioritaires (identification des besoins, veille, monitoring des demandes, formations et soutien des répondants...)
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 méthodologie "helpdesk" • 1 guide d'appels indiquant des balises permettant au répondant d'orienter la conversation et de récolter les informations pertinentes pour pouvoir fournir une réponse rapide et complète • Suivi de 1000 demandes

10. Lancer un processus de conception avec les acteurs concernés, d'un helpdesk intégré	
<i>Description</i>	Mise en place d'un processus de réflexion avec les acteurs clefs afin de travailler autour de cet outil (identification des acteurs à rassembler, des systèmes/outils qu'ils ont éventuellement déjà mis en place, des objectifs, publics cibles...)
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 plan d'intégration (ressources, processus). • 1 Accord de partenariat

c. Le répertoire intégré développé à Bruxelles est construit sur base des besoins prioritaires des professionnels de 1ère ligne.

11. Construire un 'répertoire de répertoires' provisoire	
<i>Description</i>	Réalisation d'un répertoire "référentiel" indiquant les principales portes d'entrées vers les thématiques prioritaires (prestataires, aides informelles, relais d'appui social et accompagnateurs, perte d'autonomie, interprétariat social et médiation interculturelle, référentiel des métiers...)
<i>Délivrable(s)</i>	• 1 outil "répertoire des répertoires"

12. Formaliser nos modalités de collaboration avec le CDCS	
<i>Description</i>	Mise en place d'une méthodologie de collaboration dans le cadre du processus d'élaboration du répertoire porté par le CDCS, dont le relais des besoins des acteurs de première ligne, contribution éventuelle dans le cadastrage, évaluation du répertoire tel que développé, et promotion.
<i>Délivrable(s)</i>	• 1 convention de collaboration/ accord de collaboration

13. Construire un répertoire des services et offres disponibles dans le cadre des thématiques prioritaires et projets pilotes dans lesquels Brusano est partenaire	
<i>Description</i>	Implémentation, mise à jour et gestion d'un module "répertoire" accessible via le site internet de BRUSANO et développé sur base des thématiques prioritaires (maladies chroniques, fin de vie...), en lien avec le développement du répertoire intégré (CDCS).
<i>Délivrable(s)</i>	• 1 implémentation du module spécifique et des outils liés • 1 méthodologie de mise à jour

2.2. Coordination et multidisciplinarité

Chaque personne présentant une situation de prise en charge chronique et /ou complexe bénéficie de soins et aides coordonnés, interdisciplinaires, et dont elle et ses aidants proches sont partenaires. La continuité des services et celle de l'information sont assurées.

a. Le projet INTEGREGO/Chronicare bruxellois BOOST est coordonné comme laboratoire d'expérimentation.

14. Coordonner le projet Boost	
<i>Description</i>	Coordination du projet pilote BOOST dans la vision des soins intégrés.
<i>Délivrable(s)</i>	• 3 Assemblées Plénières • 10 Groupes Projets • Réunions hebdomadaires • 1 groupe de résonance • 1 rapport d'activité

15. Prévoir la pérennisation des pratiques prometteuses et leur extension	
<i>Description</i>	Identification des pratiques particulièrement prometteuses et potentiellement intéressantes dans le cadre du développement de soins intégrés à Bruxelles (en termes de territoires, problématiques, maladies), et modélisation des stratégies d'extension au-delà du cadre Integreo.
<i>Délivrable(s)</i>	• 1 plan d'extension • 1 publication décrivant la stratégie de déploiement des pratiques prometteuses (modalités d'extension, partenaires-clés associés, moyens...)

b. Des nouvelles fonctions de coordination et d'appui au patient sont définies, expérimentées sur le terrain et proposées en vue d'être intégrées structurellement dans le système

16. Expérimenter la fonction de référent de proximité et préciser son cadre de travail	
<i>Description</i>	Expérimentation de la fonction dans le cadre de BOOST et ce compris l'expérience de la communauté de pratique (développement, limite...)
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 profil de fonction • 6 réunions de communauté de pratique/an • 1 note analytique sur l'expérience de la fonction à partir de l'observation de la communauté de pratiques • 1 stratégie de promotion et d'extension

17. Expérimenter la fonction de référent hospitalier et préciser son cadre de travail	
<i>Description</i>	Expérimentation de la fonction dans le cadre de BOOST et suivi des conditions favorables à son implémentation dans les institutions hospitalières déterminées.
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 note thématique sur les fonctions similaires dans d'autres pays/régions/expériences • 1 définition de fonction pour la région bruxelloise • 1 stratégie de promotion et d'extension

18. Définir la fonction du modérateur de concertation multidisciplinaire autour du patient et préciser son cadre de travail	
<i>Description</i>	Modélisation et expérimentation de la fonction de concertation multidisciplinaire, spécifiquement bruxelloise, comme un outil du plan de soins.
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 profil de fonction • 1 guide méthodologique • 1 évaluation

19. Expérimenter la fonction de case manager et préciser son cadre de travail	
<i>Description</i>	Coordination du projet protocole 3, expérimentation de la fonction de case manager, développement d'un modèle de case management qui corresponde aux besoins et aux ressources de la population bruxelloise.
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 profil de fonction préliminaire, à évaluer en 2021 • 1 stratégie d'extension et d'évaluation du profil de fonction pour 2021 à l'échelle bruxelloise • 1 note analytique sur les différentes fonctions de case management et leur mitigation éventuelle avec d'autres fonction et contexte d'émergence, notamment basée sur la littérature • 1 groupe d'experts académiques et de terrain mis en place pour une définition commune de la fonction • 1 équipe de prestataires formés et outillés • 1 Rapport d'analyse et de recommandation concernant le CM du P3 • 1 Dossier de documents de support pour les prestataires ergo, psy et case management mis à disposition sur site Brusano • 1 population cible de 50 personnes qui bénéficient des prestations

20. Assurer un accompagnement psychologique en situation de fin de vie	
<i>Description</i>	Accompagnement psychologique de patients, de leurs proches ou des intervenants en difficulté dans les suivis à domicile en articulation avec les équipes de seconde ligne
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 70 suivis par an • 1 note d'orientation institutionnelle et de stratégie d'extension de la fonction d'appui psychologique, (dont un moyen d'identifier et répertorier les ressources mobilisables (cf. action 13)

c. Des modalités pratiques de concertation interdisciplinaire et intersectorielle sont proposées pour le niveau Meso

21. Mettre en place des concertations Diapason et y organiser la représentation des métiers/secteurs	
<i>Description</i>	Mise en pratique et précision de la méthode (processus de la concertation, profils de fonction des parties prenantes, fiches mettant à disposition le contenu de la concertation) dans une optique d'extension à l'ensemble de la Région.
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 2 cycles de Diapason • 1 révision de l'outil méthodologique • 1 note de stratégie de promotion et d'extension de l'outil au-delà de BOOST

22. Développer et soutenir la concertation médico-pharmaceutique	
<i>Description</i>	Organisation et de développement continu des espaces de concertation locales entre médecins généralistes et pharmaciens en vue de dégager des accords de collaboration et échanger les bonnes pratiques
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 actualisation des kits existants • 1 nouveau kit thématique • 1 séminaire transversal • 1 formation « train the trainer » pour renforcer l'équipe des modérateurs

23. Expérimenter des espaces de rencontre thématiques dans les bassins de soins	
<i>Description</i>	Organisation et expérimentation des espaces de rencontre thématiques multidisciplinaires dans des bassins de soins
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 2 rencontres pilotes • 1 évaluation • 1 fiche technique / outil méthodologique

d. Brusano contribue à ce que les solutions e-santé répondent aux besoins des professionnels de première ligne pour l'accompagnement interdisciplinaire des patients

24. Réaliser et exécuter un plan ICT permettant de promouvoir des initiatives utiles à la 1^{ère} ligne	
<i>Description</i>	Réalisation d'un plan ICT basé sur les conclusions de l'analyse digitale réalisée en 2019, en concertation avec les partenaires clefs du secteur, dans l'objectif de promouvoir les initiatives utiles et pertinentes à la 1 ^{ère} ligne de soin et du social
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 plan d'action

25. Renforcer la collaboration avec Abrumet	
<i>Description</i>	Précision du cadre de la collaboration avec Abrumet afin de soutenir les solutions développées pouvant répondre à la demande de la première ligne (abrumet app, formations...)
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 accord de collaboration • 1 rencontre trimestrielle • 1 groupe de testeurs-utilisateurs

26. Renforcer la collaboration avec le Hub Santé (Lifetech.brussels)	
<i>Description</i>	Précision du cadre de la collaboration avec LifeTech afin de soutenir la diffusion d'initiatives pertinentes pour la première ligne et faire remonter les besoins identifiés vers les clusters et développeurs ad hoc.
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 accord de collaboration • 1 rencontre trimestrielle

27. Faciliter l'usage du BelRai (Projet Passerelle Aide et Soins)	
<i>Description</i>	Transmission de la coordination du projet pilote à un partenaire (ou groupe de partenaires) du projet, à la date d'échéance du subside.
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 rapport d'activité • 1 rapport financier • Transfert du projet

e. Des stratégies sont développées pour soutenir la place du patient comme partenaire et le respect de ses priorités

28. Développer un outil de dialogue Goal-Oriented Care (GOC) pour les référents de proximité	
<i>Description</i>	Expérimentation et promotion d'un outil de dialogue (anciennement appelé "PPA") ayant pour objectif de systématiser une analyse des besoins au domicile du patient complexe.
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 outil de dialogue abouti • 1 note méthodologique • 1 note de stratégie de diffusion

29. Rassembler et promouvoir des outils qui soutiennent le GOC	
<i>Description</i>	Inventaire et analyse des outils existants en Belgique et ailleurs, mis en place dans des contextes différents, afin de faciliter leur accès aux professionnels santé/social.
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 note comparative présentant les différents outils existants • 1 boîte à outils de mise à disposition • 1 séminaire présentant des outils

30. Organiser une formation continue pour les référents proximité sur le GOC pour malades chroniques complexes	
<i>Description</i>	Organisation d'une formation continuée transversale et commune pour les référents de proximité dans le cadre de BOOST, afin de développer les compétences et postures utiles à l'accompagnement des personnes malades chroniques.
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 cycle de 3 jours organisé en NI ou Fr selon la demande • 1 rapport d'évaluation de la satisfaction des participants

31. Participer à des projets Innoviris visant à mettre la télématique au service de patients fragilisés	
<i>Description</i>	SFL Innoviris : coaching virtuel des personnes de + 60 ans à domicile pour maintenir les fonctions physiques et cognitives > Finalisation de l'étude clinique, publication et clôture PC Innoviris : aide à la décision et développement des aptitudes spécifiques des accompagnants des personnes atteintes d'Alzheimer > Finalisation de l'outil digital, évaluation et clôture
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Publication de rapport SFL • 1 outil digital développé • 1 rapport PC

f. Les professionnels et usagers trouvent des ressources pour faire face à la crise ou à l'urgence à domicile

32. Proposer des outils à destination des patients visant à favoriser une utilisation plus efficiente des urgences	
<i>Description</i>	Soutenir la sensibilisation et la formation des patients pour l'acquisition de capacités de détection précoce de signaux d'alerte et d'action adéquate (compétences minimales de sécurité), afin d'éviter le recours aux urgences.
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 répertoire des outils existants et pertinents pour l'acquisition des capacités de détection précoce de signaux d'alerte • 1 module d'éducation intégrable dans les activités collectives • 1 stratégie de diffusion

33. Systématiser un contact téléphonique de l'hôpital avec les patients présentant un risque élevé de réhospitalisation, à la suite d'une sortie des urgences.	
<i>Description</i>	Développement de stratégies encourageant les hôpitaux à systématiser un contact téléphonique avec les patients présentant un risque élevé de réhospitalisation, suite à une sortie des urgences.
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 rapport d'expérience pilote dans 1 hôpital

34. Réaliser un état des lieux des recours aux urgences, aux consultations chez les médecins spécialistes et des hospitalisations inappropriées et/ou évitables dans les hôpitaux partenaires	
<i>Description</i>	Analyse du parcours de soins/profils des personnes ayant recours aux urgences, consultations spécialisées, hospitalisations fréquentes/récurrentes, dans les hôpitaux et construction collective intersectorielle (cf. action 24) de pistes d'action pour améliorer la situation.
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 rapport d'état des lieux pour 1 hôpital • 1 liste de pistes d'actions

35. Soutenir des outils qui facilitent l'orientation vers la médecine générale	
<i>Description</i>	Développement et/ou promotion d'outils mis à disposition des professionnels de santé afin de leur donner les moyens d'orienter efficacement les patients chroniques vers la médecine générale.
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 boîte à outils

g. La couverture, la continuité et la subsidiarité des soins sont organisées entre différents services afin d'assurer un accompagnement optimal de la fin de vie à domicile.

36. Soutenir la conclusion des conventions avec les MR et MRS afin d'encourager la pratique de soins palliatifs et continus	
<i>Description</i>	Rédaction et promotion des sensibilisations pour encourager la pratique de soins palliatifs et continus, à travers les conventions conclus avec les MR et MRS.
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 mise à jour de la convention MR • 1 mise à jour de la convention MRS • Conventonnement fonctionnel des MR et MRS > 25 établissements
37. Former des volontaires du secteur palliatif	
<i>Description</i>	Organisation et documentation du cycle de formation aux soins palliatifs à destination des volontaires qui ont préalablement participer aux entretiens dits "motivationnels".
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 2 cycles de 10 journées > 28 volontaires au total • 1 guide de référence de la formation • 1 note de réflexion sur le public cible afin de diversifier le profil des volontaires
38. Etablir une convention avec les équipes de deuxième ligne en soins palliatifs comme support à la concertation	
<i>Description</i>	Mise en place de conventions avec les équipes de 2 ^{ème} ligne servant de support à la concertation sur les rôles et responsabilités de chacun dans une visée de qualité, d'accessibilité pour tous et de subsidiarité (partage des rôles et modalités d'articulation)
<i>Délivrable(s)</i>	• Conclusion d'une convention avec chaque équipe 2ème ligne active à Bruxelles

2.3. Accessibilité et Vulnérabilités

Les personnes qui vivent dans des situations de grande pauvreté, de vulnérabilités particulières liées à leurs conditions de vie ou comportements à risque, et particulièrement les personnes socialement discriminées, ont accès aux soins et aides dont elles ont besoin.

a. Une attention particulière et concrète est posée sur l'accès aux dispositifs pour les publics vulnérables et/ou discriminés : accès à l'information pour les prestataires qui les prennent en charge, coordination interdisciplinaire, concertation entre acteurs à l'échelon local.

39. Contribuer au répertoire intégré porté par le CDCS dans l'objectif de répondre aux besoins de ces publics spécifiques.	
<i>Description</i>	Collaboration avec le CDCS dans le développement du répertoire intégré, particulièrement pour qu'il prenne en compte les besoins spécifiques concernant les services et offres adressés aux publics bas seuil ou apportant l'appui aux professionnels de 1 ^{ère} ligne pour la prise en charge de ces publics.
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 inventaire des offres et appuis « bas seuil » et pour le répertoire provisoire (inventaire identifié ailleurs ou produit par Brusano) • 1 référentiel à transmettre dans le développement du répertoire intégré

40. Mettre à disposition des professionnels de 1^{ère} ligne, des informations, outils et aides utiles pour une prise en charge adaptée de ces publics spécifiques.

<i>Description</i>	Identification des thématiques prioritaires et cadastrage des informations, outils et aides utiles
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 listing des thématiques prioritaires • 1 inventaire comparatif des soutiens existants • 1 set d'outils spécifiques aux publics vulnérables associé aux outils GOC • 1 descriptif quantitatif et qualitatif des caractéristiques des patients inclus dans Boost en termes de vulnérabilités, à travers les cas rapportés dans la communauté de pratiques (cumuls de vulnérabilités et de pathologies)

b. Brusano soutient le dialogue et la collaboration entre acteurs spécifiquement adressés à ces publics et acteurs généralistes de la 1^{ère} ligne

41. Participer au trait d'union entre la 1^{ère} ligne et acteurs dédiés à ces publics

<i>Description</i>	Participation à la concertation autour de la fonction 0,5 et soutien à la construction des liens de collaboration entre acteurs généralistes et acteurs spécialisés
<i>Délivrable(s)</i>	• Participation aux réunions de concertation

42. Rédiger une note thématique sur les articulations et rôles entre services dédiés et 1^{ère} ligne généraliste

<i>Description</i>	Faire la synthèse des réflexions et du positionnement de BRUSANO sur l'articulation entre soins généralistes et services multidisciplinaires spécialisés dédiés à une pathologie ou un public-cible, en ce compris les publics bas seuils et vulnérables.
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 note thématique avec modélisation des articulations possibles • 1 plan de diffusion

c. Brusano soutient les acteurs de 1^{ère} ligne dans leur développement d'une attitude d'écoute et d'ouverture qui facilite l'accès aux soins adaptés pour les publics discriminés quels que soient leurs modes de vie et dans le respect de leurs priorités

43. Répertoire et promouvoir les outils concernant les stéréotypes, les vocabulaires et l'écoute liés à ces publics

<i>Description</i>	Réalisation d'un inventaire des supports, outils et formations qui permettent de développer une attitude d'écoute et d'ouverture qui facilite l'accès aux soins de publics vulnérables et discriminés.
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 inventaire comparatif • 1 plan de diffusion (publication, accès web, formation, journée d'étude...)

d. Des dispositifs d'accompagnement sont disponibles pour les acteurs de 1^{ère} ligne qui souhaitent développer des stratégies proactives d'inclusion de ces publics

44. Promouvoir les bonnes pratiques des acteurs de 1^{ère} ligne à Bruxelles et ailleurs	
<i>Description</i>	Identification, analyse et promotion des bonnes pratiques des acteurs de 1 ^{ère} ligne de manière à les rendre reproductibles et accessibles.
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 inventaire comparatif des bonnes pratiques • 1 plan de diffusion (publication, accès web, formation, journée d'étude...)

2.4. Approche quartier

Chaque Bruxellois trouve, s'il le souhaite, les services dont il a besoin au plus proche de son lieu de vie. Le Quartier est un lieu de soutien social et de solidarité, par ses acteurs formels et informels.

a. Brusano appuie des dispositifs qui se développent au niveau local pour soutenir l'information, la collaboration et l'intégration à l'échelle locale, avec la participation des habitants

45. Elaborer une fonction de référent /coordinateur de quartier et préciser son cadre de travail	
<i>Description</i>	Modélisation et expérimentation d'une fonction de référent de quartier afin de soutenir une dynamique locale, connaître la population locale, être une interface avec autorités locales, identifier les ressources, encourager l'implication des habitants (démocratie sanitaire), en concertation avec la COCOM (appel à projets "quartiers santé").
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 profil de fonction • 1 note concertée de proposition du cadre d'implémentation et de modalités d'expansion de cette fonction pour tous les quartiers Bruxelles • 1 projet de boîte à outils (y compris méthodologie de l'approche) • 3 quartiers tests

46. Soutenir le développement de "comités de quartier santé" / "relais quartier santé"	
<i>Description</i>	Participation à la création de nouveaux espaces de rencontre intersectoriels entre professionnels et citoyens afin d'accompagner les acteurs locaux dans leurs démarches autour et avec la personne (guichet d'information connu et reconnu)
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 inventaire des bonnes pratiques et initiatives existantes • 1 note méthodologique basée sur les bonnes pratiques détaillant l'objectif des comités, leur composition, les tâches... • 3 quartiers tests

47. Soutenir le développement de répertoires par quartier	
<i>Description</i>	Appui aux initiatives de répertoires par quartier et par là, soutenir les solidarités locales et les initiatives citoyennes
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 filtrage par zone possible dans le répertoire « global » (ou répertoire des répertoires dans un 1^{er} temps) • 1 cartographie des initiatives locales disponible pour les acteurs et habitants dans 3 quartiers pilotes

48. Soutenir l'accès à et le développement d'activités collectives "santé"	
<i>Description</i>	Réalisation d'un répertoire des séances collectives d'éducation et des activités locales de promotion de la santé (bio-psycho-sociale) et les soutenir dans l'organisation pour les personnes malades chroniques et leurs proches.
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 cartographie des activités collectives "santé" existantes à Bruxelles • 1 catalogue d'activités collectives santé produit et diffusé dans les communes • 1 module de formation à l'animation d'activités collectives

49. Contribuer à l'innovation en matière de diagnostics locaux santé-social	
<i>Description</i>	Soutien à la proposition de projet auprès du programme Co-Create d'Innoviris, portée par l'IRSS/UCL et visant à élaborer un outil d'aide à la réalisation de diagnostics locaux de santé (dashboard de données, relié à des sources et méthodes d'élaboration de données pertinentes, spécifiques sur une zone).
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 contribution au dépôt de la manifestation d'intérêt ; • Si la proposition est retenue : participation à l'élaboration du projet en phase de montage de projet

50. Parking+ : faciliter l'accès à la visite à domicile	
<i>Description</i>	Transmission du projet à l'administration régionale de la mobilité et les communes
<i>Délivrable(s)</i>	• Reprise du projet par l'administration régionale et officialisation

b. Brusano contribue à la définition des zones de responsabilité territoriales en santé et leur complémentarité à Bruxelles : le quartier, les zones « meso », la région.

51. Initier une concertation entre acteurs régionaux concernés autour de la responsabilité territoriale	
<i>Description</i>	Développement d'une concertation entre acteurs régionaux concernés, issus de la santé et du social, pour envisager les modalités de découpage territorial et les rôles et responsabilités par niveaux, en tenant compte des autres secteurs de la vie quotidienne.
<i>Délivrable(s)</i>	• 1 méthodologie de concertation proposée aux acteurs

PARTIE 3 | PARTENARIATS : les articulations prioritaires pour permettre les soins intégrés

Afin que BRUSANO contribue adéquatement aux soins intégrés conformément à sa mission il importe de développer des collaborations effectives à différents niveaux :

3.1. Les collaborations avec d'autres services d'appui

	Objectifs	Délivrables
CDCS	<ul style="list-style-type: none"> • Etre impliqués dans les étapes de conception du répertoire intégré • Apporter notre contribution en termes de liens avec les besoins du terrain 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 réunions • 1 définition du rôle de Brusano dans chaque étape du plan de développement de l'outil
Huis voor Gezondheid	<ul style="list-style-type: none"> • Travailler de manière cohérente entre les 2 organisations • Développer des synergies pour augmenter notre impact • Impliquer dans Boost • Ajuster les actions reprises dans les plans d'actions de Bruzel, Brusano, HvG 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 journée au vert des 2 équipes ensemble • 3 réunions de concertation globale entre institutions • 3 groupes de travail communs et collaborations concrètes sur des actions spécifiques
CBCS	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre connaissance des activités et priorités respectifs, croiser les objectifs et stratégies • Identifier des actions en synergie éventuelles • Obtenir une voie de communication avec l'IFA 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 rencontres de construction des futures collaborations • 2 axes de collaboration concrets

3.2. Les collaborations intersectorielles

	Objectifs	Délivrables
Inter-Fédération de l'ambulatoire via le CBCS	<ul style="list-style-type: none"> • Créer du lien avec les secteurs ambulatoires Cocof • Coordonner d'éventuelles actions ou communications vers les acteurs 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 rencontres • 1 axe de collaboration
Unions professionnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier l'existant • Organiser des rencontres sur la thématique des relations interprofessionnelles, interlignes et intercommunautaires 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 répertoire des organismes existants • 1 rencontre

Hôpitaux		
	<ul style="list-style-type: none"> Participer aux espaces de concertation avec les institutions hospitalières Identifier des actions en synergie Informé et assurer les liens avec les besoins du terrain 	<ul style="list-style-type: none"> 1 rencontre avec Santhea et Gibbis + 1 axe de collaboration 2 rencontres avec le groupe de travail FAMGB - hôpitaux 2 rencontres avec les groupes Sylos
Santé mentale		
PFCSM	<ul style="list-style-type: none"> Informé et assurer les liens avec les besoins du terrain identifiés via nos publics cibles 	<ul style="list-style-type: none"> 1 rencontre 1 axe de collaboration
BRU107 (Fonctions 1 et 2, CRR)	<ul style="list-style-type: none"> Collaboration dans le déploiement de la réforme 107 à Bruxelles afin d'assurer le lien avec les autres professionnels de 1^{ère} ligne 	<ul style="list-style-type: none"> 1 rapport d'évaluation du dispositif psy 1^{ère} ligne au niveau du helpdesk 1 dossier d'information
Ligue Bruxelloise pour la Santé Mentale	<ul style="list-style-type: none"> Concertation régulière afin d'assurer l'échange d'information pertinente et utile pour les autres professionnels de 1^{ère} ligne 	<ul style="list-style-type: none"> Groupe de travail personnes âgées > 1 publication commune
Commission Santé mentale de la FAMGB	<ul style="list-style-type: none"> Collaboration active afin de faire le lien entre la médecine généraliste et les autres professionnels de 1^{ère} ligne 	<ul style="list-style-type: none"> 10 rencontres Participation aux réunions mensuelles
Assuétudes		
FEDITO Bruxelles	<ul style="list-style-type: none"> Participation aux espaces de concertation 	<ul style="list-style-type: none"> 1 rencontre 1 axe de collaboration
Social		
FdSS (Fédération des Services Sociaux) - FdSSB (Fédération des Services Sociaux Bicommunautaires)	<ul style="list-style-type: none"> Informé et assurer les liens avec les besoins du terrain identifiés via nos publics cibles 	<ul style="list-style-type: none"> 1 rencontre 1 axe de collaboration
Forum – Bruxelles contre les inégalités	<ul style="list-style-type: none"> Collaborer sur le choix de problématiques de recherche et sur la conduite de recherches (partage de données, partage de résultats) 	<ul style="list-style-type: none"> Etablissement de contacts et mise en place de modes de collaboration
Brussel'help	<ul style="list-style-type: none"> Informé et assurer les liens avec les besoins du terrain identifiés via nos publics cibles 	<ul style="list-style-type: none"> 1 rencontre 1 axe de collaboration
Palliatif		
Fédération Bruxelloise Pluraliste de Soins Palliatifs et Continus	<ul style="list-style-type: none"> Concertation régulière pour assurer la complémentarité du travail et le renforcement des actions respectives 	<ul style="list-style-type: none"> 4 réunions en 2020 Identification des collaborations / actions communes Mise à jour commune du dossier thématique (Focus)
Brel	<ul style="list-style-type: none"> Concertation régulière pour assurer la complémentarité du travail et le renforcement des actions respectives 	<ul style="list-style-type: none"> 4 réunions en 2020 Identification des collaborations / actions communes

Promotion de la santé		
Fédération bruxelloise de promotion de la santé	<ul style="list-style-type: none"> Participation aux espaces de concertation 	<ul style="list-style-type: none"> 1 rencontre 1 axe de collaboration

3.3. Les collaborations scientifiques

	Objectifs	Délivrables
Be.Hive & Academie voor de Eerste Lijn (Primary Care Academy) et Plateforme recherche Bruxelles	<ul style="list-style-type: none"> Contribuer à ancrer les recherches académiques dans les réalités (besoins, contraintes, préoccupations) des acteurs de terrain à Bruxelles Bénéficier des résultats de recherche produits par Be.Hive sur les thématiques qui intéressent Brusano : collaborations interprofessionnelles, participation citoyenne en matière de santé, soins complexes, approche quartier Coordonner les actions d'appui et de recherche adressées aux acteurs de terrain Appuyer l'appui par la recherche et vice versa 	<ul style="list-style-type: none"> Groupe de résonance de Be.Hive : 4 réunions /an Soutien ponctuel aux activités de recherche (relecture de protocoles de recherches, questionnaires ou résultats), identification d'acteurs, relais d'informations ou enquêtes auprès des partenaires de Brusano : 2 soutiens Présence à l'événement de présentation du Libre Blanc sur la 1ère Ligne, élaboré en 2019 Plateforme Recherche Bxl : 4 rencontres par an. Modalités de collaboration entre Brusano et partenaires de la plateforme sont définies Partage des productions écrites de Brusano.
Observatoire de la Santé et du Social	<ul style="list-style-type: none"> Partage de savoirs et d'expériences sur l'évaluation des différents projets locaux (3 projets « quartiers » COCOM et BOOST) Mieux connaître les sources possibles de données, définir des indicateurs communs sur l'intégration des soins et l'intégration intersectorielle santé-social, analyser de manière comparative les effets et dynamiques des projets visés 	<ul style="list-style-type: none"> Proposer à un membre de l'OSS d'intégrer la cellule d'auto-évaluation de Boost, Réciproquement, proposer d'aménager un espace de coopération pour l'évaluation des projets Cocom
Ars Collaborandi	<ul style="list-style-type: none"> Permettre d'éventuelles collaborations qui seraient favorables à nos actions. Être informés des démarches des partenaires vis-à-vis du terrain, et si possible, coordonner les actions des différents partenaires Soutenir les actions des partenaires à condition qu'elles ne nous surchargent pas trop en regard des actions propres à mener 	<ul style="list-style-type: none"> 8 réunions par an Identification d'éventuelles actions communes 1 publication bilingue commune du cahier du KC, corédigée entre partenaires

<p>SSMG et Domus Medica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonner nos actions de manière cohérente et adaptée à nos publics respectifs • Identifier des actions en synergie • Assure des relais de communication vers les acteurs des activités respectives 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 rencontre avec Domus Medica • 1 rencontre avec la SSMG • 1 axe de collaboration
<p>FAITH.be, dans le cadre du projet BOOST</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participer à la définition et à la diffusion du concept de soins intégrés • Identifier des pratiques prometteuses et leurs conditions de déploiement • Analyser les données de santé issue de l'AIM pour alimenter la réflexion et guider les actions • Contribuer au développement d'un dashboard 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 réunions FAITH-coordination BOOST

3.4. Les collaborations Politiques de santé

	<i>Objectifs</i>	<i>Délivrables</i>
<p>Iriscare</p>		
<p>Commission technique paritaire "Prévention et première ligne de soins"</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Concertation entre représentations des prestataires de services et institutions relevant de la prévention et 1^{ère} ligne de soins • Soutenir les moyens pour une 1^{ère} ligne renforcée 	<ul style="list-style-type: none"> • Prises de décisions communes (exemple : répartition de budgets et révision de conventions) • Réunion mensuelle
<p>Commission technique adaptée "Aide à domicile"</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Concertation entre représentations des prestataires de services et institutions relevant de l'aide à domicile • Soutenir les moyens pour une 1^{ère} ligne renforcée 	<ul style="list-style-type: none"> • Prises de décisions communes (exemple : répartition de budgets et révision de conventions) • Réunion mensuelle
<p>Commission technique Revalidation et Santé Mentale</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Concertation entre représentations des prestataires de services et institutions relevant de la revalidation et santé mentale • Soutenir les moyens pour une 1^{ère} ligne renforcée 	<ul style="list-style-type: none"> • Prises de décisions communes (exemple : répartition de budgets et révision de conventions) • Réunion mensuelle
<p>Commission technique commune</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Concertation entre les différentes CT et le Collège Multidisciplinaire • Soutenir les moyens pour une 1^{ère} ligne renforcée 	<ul style="list-style-type: none"> • Prises de décisions communes avalisant les choix réalisés en CT • Réunion mensuelle
<p>BruZel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Partage de savoirs et d'expériences • Contribuer au développement d'une 1^{ère} ligne unie dans toute la région • Ajuster les actions reprises dans les plans d'actions de BruZel, Brusano, HvG 	<ul style="list-style-type: none"> • Participation aux réunions du Zorgraad • Participation à 2 GT opérationnels (4 réunions/GT – estimation...)

<p>Perspective.brussels</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Permettre d'éventuelles collaborations qui seraient favorables à nos actions • Partager les initiatives en cours (projets urbains, de santé et d'aide). • Contribuer à élaborer des modalités de concertation entre planification urbaine et secteur de l'aide et des soins pour améliorer la cohérence des projets urbains et intégrer la santé et l'aide dans les politiques urbaines • Soutenir les actions des partenaires à condition qu'elles ne nous surchargent pas trop en regard des actions propres à mener 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 réunions par an • 1 identification d'éventuelles actions communes • 1 réunion d'équipe avec présentation • 1 Accord de collaboration
<p>Groupe de travail permanent de l'INAMI dans le cadre des projets de soins intégrés</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre les débats ainsi que les décisions prises pour les projets • Suivre l'implémentation des 12 projets pilotes (évolution des plans d'action) • Mesurer les enjeux au niveau national d'un changement vers des soins intégrés (freins administratifs, politiques, financiers...) • Identifier des partenaires potentiels et des alliés dans le développement de soins intégrés à Bruxelles 	<ul style="list-style-type: none"> • Participation aux réunions (en moyenne 1/mois)

PARTIE 4 | ORGANISATION : culture associative, équipe, environnement de travail et culture qualité

3.1. Brusano rassemble une équipe bilingue de professionnels épanouis et compétents

52. Etablir un processus d'intégration des nouveaux collaborateurs incluant la phase de recrutement.	
<i>Description</i>	Etablissement d'une procédure « standardisée » d'intégration d'un nouveau collaborateur incluant : <ul style="list-style-type: none"> • La rédaction de l'offre et ses modalités de diffusion • Le processus de sélection • La phase d'accueil du nouveau collaborateur
<i>Délivrable(s)</i>	• Une note détaillant la procédure de recrutement incluant les différents supports (canevas d'entretiens, check-list de l'accueil, ...)
53. Créer une cartographie actuelle et prévisionnelle des compétences nécessaires à l'échelle de l'association, issue des profils métiers	
<i>Description</i>	Identification et inventaire des compétences spécifiques déterminantes et nécessaires à l'activité de Brusano complémentaires aux compétences génériques reprises dans les profils métiers.
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Des profils métiers complétés par une description des fonctions liées • Un inventaire des compétences spécifiques aux fonctions en lien avec les compétences internes présentes et celles nécessitant l'intervention d'un sous-traitant.
54. Construire un plan de formation initiale et continue du personnel (en miroir à la cartographie des compétences) portant une attention particulière sur le développement du bilinguisme de l'équipe, et le mettre en œuvre.	
<i>Description</i>	Réalisation d'un plan de formation incluant les compétences spécifiques identifiées lors de la cartographie
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Une note reprenant les grands principes liés à la formation à Brusano • Un plan de formation spécifique à l'amélioration du bilinguisme à Brusano • Un programme de partage de savoir entre pairs et avec des partenaires sur certaines thématiques récurrentes à Brusano • L'organisation de 4 ateliers de réflexion en équipe sur 4 concepts théoriques
55. Rédiger un plan global de prévention au travail décliné en plans annuels d'actions.	
<i>Description</i>	Etablissement du plan global de prévention (quinquennal) conformément à la réglementation sur le bien-être au travail (système dynamique de gestion des risques) et déclinaison de celui-ci dans le plan annuel 2021 incluant une réflexion sur les dispositifs particuliers à mettre en œuvre en cas de situations exceptionnelles impactant l'activité de Brusano.
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Un plan global de prévention (plan quinquennal) • Un plan d'actions 2021

56. Organiser des entretiens annuels de fonctionnement avec la direction.

<i>Description</i>	Organiser annuellement des entretiens de fonctionnement. Moments de rencontre entre la direction et l'employé permettant une mise au point sur l'adaptation de la personne dans son environnement de travail, sur le soutien dont elle dispose, sur ses souhaits et intentions pour le futur.
<i>Délivrable(s)</i>	• 1 entretien de fonctionnement par employé de Brusano, avec la directrice

57. Expliciter un organigramme fonctionnel.

<i>Description</i>	Réalisation d'un support décrivant le « qui est qui, fait quoi et où » (liens fonctionnels, articulations des métiers et des missions...) afin d'identifier les référents des projets, fonctions spécifiques et supports, soutenir l'efficacité de chacun ainsi que de faciliter la collaboration interne.
<i>Délivrable(s)</i>	• Création d'un « qui est qui et fait quoi » afin d'identifier les référents des projets, fonctions spécifiques et supports ainsi que de faciliter la collaboration interne. • 1 support de synthèse et un canal de communication interactif

3.2. Brusano a intégré de nouveaux locaux adaptés à ses missions

58. Réaliser un inventaire des besoins et principes d'organisation soutenus par les locaux, y compris dans leur localisation et environnement externe

<i>Description</i>	Identifier les besoins au niveau des locaux qui permettent de soutenir l'activité de Brusano et ses modalités de fonctionnement.
<i>Délivrable(s)</i>	• 1 atelier d'inventaire • Une note de synthèse permettant la réalisation d'un cahier des charges nécessaire à la recherche d'un nouveau lieu.

59. Réaliser un inventaire des besoins en logistique et matériel

<i>Description</i>	Etablissement d'un inventaire de l'existant (matériel et prestataires de services) et identification de besoins non rencontrés.
<i>Délivrable(s)</i>	• Un tableau du matériel et mobilier existants accompagné d'une liste des prestataires de services actuels et leurs modalités d'interventions. • Un cahier des charges en vue de l'acquisition de l'inexistant (matériel et appuis logistiques).

60. Développer différents modèles qui permettraient de répondre à ces besoins et aux principes de Brusano

<i>Description</i>	Réfléchir aux différentes manières possibles d'organiser les espaces de travail pour répondre aux besoins de l'association, en accord avec ses valeurs.
<i>Délivrable(s)</i>	• Note de « benchmarking » de différentes manières d'organiser les espaces de travail en regardant d'autres initiatives. • Suivi des réunions du groupe de travail dédié aux locaux associatifs dans « Care in the City » • Préparation d'un atelier de co-design collectif rassemblant l'équipe, à combiner éventuellement avec l'atelier « inventaire » (cf. point 7).

61. Identifier des lieux potentiels pour choisir tout en tenant compte des enjeux liés à la présence dans la Maison du Bico

<i>Description</i>	Réaliser une concertation interne et une analyse des attentes du pouvoir subsidiant quant aux modalités de maintien de Brusano au sein de la Maison du Bico.
<i>Délivrable(s)</i>	• Un document de synthèse reprenant une analyse SWOT

3.3. Le pilotage et l'organisation de Brusano soutiennent sa performance, dans l'efficacité et le plaisir

62. Assurer un pilotage basé sur une série de documents stratégiques et opérationnels	
<i>Description</i>	Réalisation des documents clefs assurant un pilotage de l'activité cohérent et participatif
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 plan stratégique • 1 plan d'action 2020 • 1 guide d'évaluation
63. Mettre en place différents types de réunions qui répondent à différents objectifs, et organiser un équilibre entre temps d'opérationnel et temps de travail de fond	
<i>Description</i>	Planification des espaces de rencontre récurrents nécessaires (interne et/ou avec les partenaires), réalisée sur base d'une analyse des besoins et des réalités de travail, tout en veillant à trouver et maintenir le point d'équilibre entre les différentes facettes des métiers de chacun.
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Une analyse des besoins • Une cartographie/planning des espaces de rencontre avec descriptif
64. Organiser des fonctions intermédiaires de pilotage	
<i>Description</i>	Mise en place d'un management intermédiaire fonctionnel permettant de maximiser la communication, l'articulation et la coordination des principaux axes de travail de l'asbl
<i>Délivrable(s)</i>	Des personnes clairement identifiées dans l'organisation ayant un rôle connu et reconnu par tous en interne
65. Expliciter les règles et procédures internes	
<i>Description</i>	Définition des modalités internes de transmission des informations organisationnelles.
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 canevas de fiches MEMO • 1 méthode pour la définition des Mémo à rédiger, et de leur rédaction et diffusion
66. Organiser les canaux de communication entre nous concernant les décisions, règles, rôles de chacun, actualités, initiatives et projets	
<i>Description</i>	Sélection et opérationnalisation des canaux de communication interne garantissant à chacun le même niveau d'information, motivant pour tous tout en soutenant la responsabilisation individuelle et collective.
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 plan de communication interne • 2 outils fonctionnels
67. Organiser certaines sous-traitances pour mobiliser des compétences externes	
<i>Description</i>	Création d'un répertoire de sous-traitants et des « modalités d'appels » en appui à la cartographie des compétences internes.
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 procédure d'appel à la traduction Fr-Nl • 1 liste des sous-traitances nécessaires aujourd'hui à Brusano (à confronter avec la cartographie des compétences internes)

68. Prévoir les modalités de réactivité de Brusano à une situation d'urgence inédite et d'ampleur	
<i>Description</i>	Définir les fonctions devant être maintenues absolument, et modalités de soutien rapide aux acteurs pour faire face à l'urgence
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 note précisant les enseignements de la crise pour Brusano → une « check list » des questions à aborder en cas d'événement bousculant

3.4. La communication externe de Brusano permet aux acteurs d'avoir accès à sa raison d'être, son offre et ses messages

69. Organiser un canal d'information périodique et pro-actif	
<i>Description</i>	Création et gestion d'une newsletter périodique transmise à l'ensemble des publics externes
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 maquette (ligne éditoriale, structure, graphisme) • 4 envois

70. Gérer et actualiser les sites internet	
<i>Description</i>	Actualisation et potentialisation du site internet principal ; maintien des mini-sites projets en cohérence avec celui-ci
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 implémentation du module répertoire • 1 implémentation du module helpdesk • 1 plan d'évolution du site internet

71. Potentialiser l'utilisation des réseaux sociaux	
<i>Description</i>	Développement une stratégie permettant d'utiliser les réseaux sociaux comme source d'information bidirectionnels entre Brusano et ses publics-cibles.
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 stratégie "community management"

72. Coordonner la présence de Brusano dans les vecteurs de communication indirecte	
<i>Description</i>	Réalisation d'un inventaire des lieux/espaces multimodales qui relayent l'activité de Brusano et monitoring de ceux-ci.
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 inventaire • 1 évaluation

3.5. Brusano développe un processus qualité : démarche d'évaluation de ses actions et de son organisation

73. Soutenir une culture de la qualité, du recueil d'information et de réflexivité auprès de l'ensemble des collègues	
<i>Description</i>	Initiation d'une culture qualité en tant que démarche globale, assortie d'un processus d'évaluation continue et d'adaptation permanente, soutenue et réalisée avec et par l'équipe.
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • 1 guide/document énonçant les principes de l'évaluation • 1 feedback des éléments analysés en 2020, ensemble

74. Définir des Objectifs SMART, des indicateurs, délivrables, et modalités d' évaluations, pour les missions et leur impact (qualité externe), objectifs institutionnels (qualité interne), les principes d'actions et le respect des valeurs, et l'adéquation par rapport aux besoins des publics-cibles.

<i>Description</i>	Création des éléments de mesures permettant de soutenir et concrétiser la culture qualité afin de permettre à chacun d'y retirer des avantages en termes de motivation, évaluation personnelle et responsabilisation.
<i>Délivrable(s)</i>	<ul style="list-style-type: none"> · 1 réservoir de ressources · 1 plan annuel d'évaluation, basé sur le guide d'évaluation, et avec un nombre limité d'indicateurs · Mise en place de 3 outils de recueil d'information pertinents également pour le pilotage

75. Expliciter notre Philosophie et Gestion (face à) des situations critiques et à l'erreur

<i>Description</i>	Imprégnation dans la culture qualité du droit à l'erreur et de la liberté de parole, à travers notamment les indicateurs d'évaluation et de qualité, les espaces de rencontre...
<i>Délivrable(s)</i>	· 1 note d'intention

76. Réaliser notre évaluation dès 2020

<i>Description</i>	Initiation de l'évaluation comme première analyse permettant d'ajuster le processus pour l'année suivante
<i>Délivrable(s)</i>	· 1 rapport d'évaluation

77. Confronter nos ambitions avec nos moyens (et notamment l'équilibre entre objectifs et ETP), tant en termes d'actions que d'évaluation

<i>Description</i>	<p>Croisement des analyses évaluatives avec les documents de pilotage permettant un ajustement de l'activité</p> <p>Croisement des fiches-actions et leurs responsables et contributeurs, avec les ETP disponibles.</p>
<i>Délivrable(s)</i>	· 1 analyse croisée



+32 2 880 29 80

info@brusano.brussels

www.brusano.brussels



Vers des soins intégrés de proximité
Op weg naar integrale buurtzorg

Site Pacheco

boulevard Pachecolaan 34
1000 Bruxelles - Brussel
T. +32 2 375 12 97

Site Association

rue de l'Association 15 Verenigingstraat
1000 Bruxelles - Brussel
T. +32 2 318 60 55

Helpdesk +32 2 880 29 80
info@brusano.brussels
RPM/RPR : BE0711.719.484

www.brusano.brussels



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE