



RAPPORT D'ACTIVITE

01/11/20 – 31/10/21

Plan bruxellois de redéploiement et de
Relance post Covid-19 - Mobilité

Chaussée de Dieleghem 30
1090 JETTE

Contact : 0496/16.20.45 - info@mobiwest.net



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE

Table des matières

Introduction	5
Historique	6
<i>Création de Mobiwest</i>	6
Description du projet	7
<i>Public cible</i>	7
<i>Zones d'intervention</i>	7
<i>Objectifs</i>	7
<i>Mobiwest, partenaire du réseau Norwest</i>	8
Organisation interne	9
<i>Composition de l'équipe</i>	9
<i>Rôle du psychiatre au sein de Mobiwest</i>	9
<i>Réunions et supervisions</i>	9
<i>Formations continues</i>	10
Interventions de Mobiwest	11
<i>Analyse de la demande</i>	11
<i>Accompagnement de l'utilisateur</i>	11
Binôme	11
Permanences	11
Type d'interventions	13
Temporalité de nos interventions	13
Covid 19	13
Activités	14
<i>Rencontres avec le réseau de 1^{ère} ligne</i>	14
<i>Développement de supports de visibilité</i>	15
<i>La collaboration avec les services de santé mentale</i>	15
<i>Notre projet « activités mobiles collectives »</i>	16
Rapport statistique	17
<i>Evolution du nombre de prises en charge</i>	17
<i>Caractéristiques démographiques des usagers</i>	18
<i>Services envoyeurs</i>	19
<i>Communes d'intervention</i>	20

<i>Hospitalisation lors de notre prise en charge</i>	21
<i>Degré de rétablissement durant nos interventions</i>	22
<i>Développement du réseau de soins autour de la personne</i>	23
Conclusion et perspectives pour 2022	24

Introduction

Dans le cadre du plan de relance et de redéploiement de la Région de Bruxelles Capitale, plusieurs projets axés sur la mobilité et avec une attention aux populations vulnérables atteintes par la crise sanitaire, économique et sociale, dont le projet Mobiwest porté par différents partenaires du réseau Norwest, ont pu voir le jour.

Grâce à ce plan de relance, l'opportunité pour l'ASBL Norwest d'obtenir des moyens supplémentaires s'est concrétisée, ce qui a permis à Mobiwest de se construire et de commencer à répondre aux besoins des usagers du Nord-Ouest de Bruxelles et plus particulièrement envers les plus fragiles ainsi qu'aux acteurs de terrain.

En effet, les subsides reçus ont notamment permis de renforcer l'équipe existante alors composée d'1,5 ETP (deux personnes détachées par deux partenaires du réseau Norwest). Ce qui est tombé à point nommé car dès le 2^{ème} semestre 2021, le nombre de prises en charge a évolué de manière significative. A la même période, un financement fédéral destiné à renforcer notamment les équipes mobiles nous a permis de répondre à l'afflux de demandes. L'augmentation du nombre de demandes semble se maintenir et défend la nécessité de maintenir cette offre de soins mobiles.

Le rôle fédérateur de l'ASBL Norwest s'est clairement révélé depuis l'élaboration de Mobiwest auprès des différents acteurs de la santé mentale et impliqués autour du besoin d'équipe mobile. Ce travail de réseau a été une des actions menées plus intensivement par Mobiwest depuis le 2^{ème} semestre 2021.

Historique

Création de Mobiwest

Il n'existait aucune structure intermédiaire sur le Nord-Ouest permettant la prise en charge de personnes pour qui un suivi de crise n'était plus nécessaire mais dont le niveau d'autonomie n'était pas encore suffisant pour un suivi en ambulatoire.

Mettre en place et donner des moyens à une équipe mobile était donc nécessaire pour répondre aux besoins d'intervention et d'articulation des différents partenaires et garantir une offre souple pour aller à la rencontre de publics aux besoins spécifiques.

C'est d'abord à l'initiative de plusieurs acteurs de soin actifs au sein du Norwest, à savoir l'ASBL « Thuis » et la Clinique « Sans Souci », qu'un premier embryon d'équipe mobile voit le jour en novembre 2020.

Grâce au plan de relance, l'asbl Norwest a pu obtenir des moyens permettant de commencer à constituer une équipe (+/- 2 ETP). C'est également dans le cadre du plan de relance que les habitations protégées « Entre Autres » et le service de santé mentale « Le Norois » ont obtenu des moyens qu'ils ont mis à disposition du projet Mobiwest. Enfin, la Clinique « Sans Souci » a mis des locaux à disposition de Mobiwest, pour démarrer l'activité clinique.

Mobiwest est donc, dès sa configuration, un réel projet porté et inscrit dans un Réseau actif et qui souhaite être renforcé par une offre à destination de publics plus vulnérables. Nous verrons dans ce rapport comment les moyens obtenus par l'asbl Norwest dans le cadre du plan de relance ont permis à Mobiwest de mettre en place un début de réponse aux besoins des habitants de la zone Nord-Ouest de Bruxelles et aux partenaires d'aide et de soin actifs dans celle-ci.

Les moyens octroyés par le Fédéral en mai 2021 ont permis le développement de l'initiative par l'engagement de pratiquement 3ETP de travailleurs psycho-sociaux supplémentaires à partir de septembre 2021.

Description du projet

Public cible

Mobiwest, équipe mobile psychiatrique F2B, s'adresse aux personnes âgées de plus de 18 ans présentant des difficultés psychologiques, sociales, affectives et psychiatriques chroniques. Celles-ci sont diverses et abordent des affections telles que les dépressions, les psychoses, les assuétudes, les troubles de l'humeur, la précarité sociale.

Zones d'intervention

La création des équipes mobiles s'inscrit dans le cadre de la réforme en santé mentale instituée par le Service Public Fédéral de la Santé publique. Afin d'équilibrer la charge de travail entre les différentes équipes mobiles sur le territoire bruxellois, Mobiwest est active sur la zone du Nord-Ouest de Bruxelles. Les communes concernées sont Jette, Koekelberg, Ganshoren, Berchem-Sainte-Agathe, Laeken, Neder-Over-Hembeek, Molenbeek (exclusivement les quartiers de Machtens, Karreveld, Korenbeek, Parc Marie-José, Scheutbos).

Objectifs

Mobiwest a pour principal objectif d'offrir des soins au plus près du milieu de vie des patients et de les adapter en tenant compte des besoins, demandes et expériences des patients et de leurs proches.

L'équipe mobile travaille à développer ou renforcer un réseau de soins avec et autour du patient, tout en le gardant mobilisé. Elle veille à assurer qu'une offre de soins soit possible et réfléchit à sa continuité principalement lors des passages d'une institution à l'autre.

Dans un second temps, l'objectif de Mobiwest est de participer aux missions du Réseau, notamment en facilitant des nouvelles formes de collaborations inter-services et aussi inter-sectorielles, autour et avec la collaboration des patients souffrant de troubles mentaux sur le Nord-Ouest de Bruxelles.

Mobiwest, partenaire du réseau Norwest

L'équipe Mobiwest a la particularité d'être totalement intégrée dans les activités du Réseau Norwest qui rassemble une soixantaine de services actifs dans l'aide et les soins aux personnes, dont la grande majorité sont agréés par la COCOM ou la COCOF.

Cela lui permet d'avoir naturellement une série de partenaires engagés dans un travail de réflexion et de collaboration en vue d'offrir des soins de qualité et respectueux de la personne et de ses droits.

Mobiwest profite du travail d'information et de communication du Réseau, ce qui lui permet de se faire connaître, de transmettre et actualiser ses modalités d'accès et d'intervention, ce qui permet notamment, de construire son offre en constante réflexivité avec ce qui se passe sur le territoire.

Organisation interne

Composition de l'équipe

Durant l'année 2021, l'équipe s'est considérablement étoffée pour employer 7,49 ETP (hors temps médical équivalent à 0,30 ETP) au 31.12.2021, qui sont répartis sur 10 intervenants psychosociaux. L'un d'entre eux porte également la mission de coordination au sein de l'équipe, laquelle est partagée avec le coordinateur médical.

Chaque membre de l'équipe possède des diplômes et expériences professionnelles variés ce qui permet de déployer des réflexions et un accompagnement global de la personne.

Rôle du psychiatre au sein de Mobiwest

Au-delà de son regard médical et clinique, le médecin psychiatre apporte à l'équipe une vision « méta » des accompagnements, ce qui permet de décaler la réflexion et d'apporter un regard neuf sur une situation précise.

Durant la durée de la prise en charge du patient, le médecin psychiatre organise des entretiens au début ainsi que pendant le suivi afin de rencontrer et d'accompagner le patient dans son trajet de soins. Sa présence, en plus de s'assurer que les dispositifs mis en place soient bien en adéquation avec la pathologie du patient, revêt une fonction d'accueil et d'évaluation de la pertinence de Mobiwest en cours de suivi.

Il est à noter que le médecin psychiatre de Mobiwest ne remplace en aucun cas le psychiatre traitant, ni le médecin généraliste du bénéficiaire mais reste disponible si une situation urgente devait se révéler.

Réunions et supervisions

L'équipe se réunit chaque semaine pour une réunion organisationnelle et clinique. D'autres réunions sont également organisées afin de partager des informations journalières (débriefing), de nourrir nos réflexions cliniques (réunions de référence – 1x/semaine) et institutionnelles (1x/6 semaines).

Depuis octobre 2021, des supervisions avec un intervenant extérieur ont débuté. Elles durent deux heures à raison d'une fois/mois. Sur base d'une vignette clinique, nous réfléchissons ensemble sur notre fonctionnement clinique et institutionnel.

Nous avons également débuté des interventions avec le SPAD Prisme, qui se tiennent tous les 2 mois. Ces rencontres ont pour but de partager nos expériences et nos réflexions autour d'une vignette clinique mais aussi autour de sujets qui nous semblent opportuns d'aborder ensemble comme par exemple « comment élaborer nos modalités d'échange », « à quel moment clôture-t-on un dossier ? ».

Cette collaboration avec le SPAD Prisme n'est pas unique à ce jour. En effet, dans le cadre du lancement et de la construction de Mobiwest, nous avons pu bénéficier de leur soutien. Cet accompagnement, déployé autour de thèmes aussi variés qu'essentiels, ont permis de nourrir une réflexion sur la prise en charge du « soin mobile » et d'ébaucher une trame comme cadre de travail et d'organisation de la structure.

Formations continues

Outre les supervisions et formations individuelles, chaque membre de l'équipe souligne l'importance de se former.

C'est ainsi que l'ensemble des travailleurs psychosociaux a participé à la Journée d'étude Réseau2 le 23 septembre 2021 qui abordait le sujet « Quels usages de la parole – interventions cliniques en institution ».

En outre, tous les 2 mois une réunion « de partage » est planifiée. Ce moment collégial, a pour intention d'approfondir une question clinique, de lire un article, de déployer des pistes d'accompagnement communautaire innovant, comme par exemple « qu'est-ce que l'art-thérapie » ?

Interventions de Mobiwest

Analyse de la demande

Tout bénéficiaire ou toute personne proche ou professionnelle, concernée par un bénéficiaire en souffrance psychique peut faire appel à Mobiwest.

Après le premier contact direct (par téléphone ou par e-mail), une rencontre est immédiatement organisée (sauf pour un usager hors zone, hors critère d'âge ou qui présente de besoin plus spécifique, dans ce cas, la demande est réorientée).

Il est à souligner que lors de cette prise de contact, nous sommes attentifs à ce que le bénéficiaire :

- soit majeur ;
- réside dans notre zone d'intervention ;
- fait face à une souffrance psychologique, sociale ou affective nécessitant un soutien au quotidien ;
- soit en accord avec une prise en charge par nos soins .

Le premier rendez-vous est essentiel car il permet d'analyser la situation, d'entendre les besoins de l'utilisateur et de déployer une ébauche d'accompagnement.

En outre, si c'est un partenaire de réseau qui effectue la demande, cette rencontre donne l'occasion de découvrir le réseau du bénéficiaire et de veiller à ce que les institutions construisent la meilleure prise en charge possible.

Accompagnement de l'utilisateur

Binôme

Les visites se font, dans la mesure du possible, en binôme. Celui-ci est changeant : les bénéficiaires ne se verront pas attribuer deux référents fixes mais ils seront amenés à rencontrer une grande partie de l'équipe. Cependant, cette question est discutée en équipe selon les critères cliniques pour chaque situation. Une attention particulière est accordée au fil rouge, ce qui signifie qu'on va toujours faire en sorte qu'une des deux personnes présente au rendez-vous précédent, soit à la prochaine rencontre. Ce fonctionnement permet d'assurer la continuité des soins tout en apportant une richesse et diversité de la prise en charge, autant pour le bénéficiaire que pour les membres de l'équipe.

Permanences

Dans le cadre de notre projet, il nous semble primordial d'offrir une possibilité de soin assez soutenue. C'est pour cette raison qu'un système de permanence a été mis en place. Cette permanence est tant téléphonique que physique, ce qui signifie que toute personne suivie par Mobiwest peut soit téléphoner, soit se présenter au sein de nos bureaux durant nos horaires

de travail. La permanence est disponible tous les jours de 9h à 17h, sauf le jeudi matin ; jour de notre réunion clinique. L'équipe assure à tour de rôle cette permanence selon un calendrier établi à l'avance.

Par ailleurs, ces permanences sont aussi l'occasion de réceptionner les nouvelles demandes et de traiter les emails reçus. Durant les permanences, nous nous occupons également de l'aspect administratif de notre travail.

A plusieurs reprises, nous avons constaté que ces espaces de rencontres pouvaient être des moments « soupape » pour les bénéficiaires.

Abordons, la situation de Madame O. Cette dernière vit des périodes angoissantes dues à un cancer récemment diagnostiqué mais aussi à la solitude et une précarité globale. Mme O. nous contacte par téléphone de manière très agitée : elle pleure et crie concernant une situation administrative qui l'angoisse terriblement. Nous lui proposons de venir à la permanence et de l'accompagner dans cette difficulté. A son arrivée, nous traitons le problème administratif ensemble ; elle contacte la mutuelle, consulte son compte en banque et nous restons à ses côtés. N'ayant pas les moyens financiers suffisants pour téléphoner par ses propres moyens, Madame O. demande si elle peut rester le temps d'avoir des réponses à ses questions et de cette manière, d'avoir accès au téléphone et à l'internet de Mobiwest ; nous accédons à sa demande. Madame O. reste toute l'après-midi et se calme peu à peu. Elle quitte les lieux lorsqu'elle a reçu la confirmation de la mutuelle que sa situation était en ordre.

Mobiwest a pu donner à Madame O. un lieu de contenance et de sécurité. Mobiwest a pu donner les moyens technologiques à disposition de Madame O. pour régler sa situation administrative et a pu offrir une écoute, une attention. Son angoisse a fini par disparaître.

Grâce à cet accueil immédiat, nous avons pu éviter à Madame O. un passage vers les urgences psychiatriques où la réponse thérapeutique aurait été nettement moins personnalisée et probablement plus interventionniste (médication et/ou hospitalisation).

Cette situation a soulevé néanmoins de multiples questions : les difficultés pour le travailleur social de contenir seul une grande angoisse, la temporalité de la présence de Madame O. - ne va-t-elle pas venir passer tous les après-midi dans les bureaux de Mobiwest ? -, ne faut-il pas posséder un ordinateur « neutre » pour maintenir la confidentialité de nos données ? Par ailleurs, ce questionnement est utile quant à notre approche clinique et institutionnel, ce qui nous permet de développer notre réflexion et notre accompagnement.

Prenons un autre exemple. En ce qui concerne Madame I. les permanences de Mobiwest ont leur place également. Lors d'une visite à domicile, nous rencontrons Madame I. dans un état agité dû à l'impossibilité de joindre un service. Il est à noter que Madame I. a récemment été réhospitalisée dans le cadre d'un maintien de sa mise en observation.

A cette période-là, Madame I. a perdu son GSM et sa carte d'identité. Au jour d'aujourd'hui, pour acheter un nouveau téléphone portable, il est primordial de posséder sa carte d'identité. Notre présence lui donne la possibilité d'utiliser nos téléphones portables ; de cette manière elle peut contacter sa famille et des fournisseurs, ce qui est important pour elle.

En fin d'entretien, nous lui proposons de venir à la permanence à 15h un jour de la semaine suivante, afin qu'elle puisse avancer dans ses démarches administratives. Madame I. arrive avec 1/2 h de retard. Elle pensait que nous venions chez elle ; elle a attendu 15 minutes et puis s'est dit qu'elle devait s'être trompée et s'est rendue à la permanence.

Ce qui s'est passé est intéressant. Madame a eu le réflexe de venir à la permanence ; elle sait que ce lieu existe et qu'il y a quelqu'un pour elle si elle devait en avoir besoin. Nous ajouterons que dans ce cas précis, la permanence est également une manière de maintenir le contact et de s'assurer que le bénéficiaire « va bien ».

Type d'interventions

La prise en charge chez Mobiwest est très diversifiée. Elle inclut des entretiens sur le milieu de vie de la personne ou tout autre lieu de son choix, des balades, se poser dans un café ou effectuer des démarches plus administratives selon les besoins du bénéficiaire. De manière ponctuelle, nous pouvons aussi accompagner pour les courses ou organiser des moments repas au domicile de la personne.

Chaque intervention est réfléchie de manière clinique en équipe et en fonction des besoins de la personne. Tout peut servir de média, tant que cela a du sens cliniquement. Les démarches amorcées sont notamment faites dans le but d'étoffer le réseau professionnel et de mobiliser le bénéficiaire vers l'extérieur, tout en le soutenant psychologiquement dans ses difficultés.

Temporalité de nos interventions

La durée de notre intervention n'est pas déterminée à l'avance ; nous apportons un soutien aussi long que nécessaire en fonction du rythme du patient et de ses difficultés.

Les rencontres avec les patients sont hebdomadaires mais nous nous adaptons à la situation. En effet, en fonction des aléas vécus, parfois nos présences sont plus intensives (2x/semaine) ou au contraire plus espacées dans le temps.

Par ailleurs, afin d'assurer la pertinence du projet, le médecin psychiatre, accompagné d'un travailleur psychosocial fait le point avec le patient tous les 6 mois.

Covid 19

Durant cette année 2021, la crise sanitaire liée au Covid 19 n'a pas impacté les modalités d'intervention auprès de notre public.

Nous avons maintenu nos visites à domicile tout en restant vigilants à notre sécurité et à celles des usagers notamment en respectant les mesures de prévention et les gestes « barrière » ou en privilégiant des rencontres à l'extérieur.

Néanmoins, la crise sanitaire n'a pas été sans effet sur les bénéficiaires de Mobiwest. Différents lieux d'accueil et de ressources sont moins accessibles. Par exemple, des lieux de repas conviviaux qui n'offrent plus que des « repas à emporter ».

Activités

Rencontres avec le réseau de 1^{ère} ligne

L'équipe est d'emblée amenée à participer aux projets qui se construisent dans le réseau. C'est ainsi que les travailleurs de Mobiwest participent aux réflexions et actions menées pour améliorer les réorientations au départ de la 1^{ère} ligne au sein du Réseau Norwest, ainsi que celles sur les spécificités des prises en charge mobiles,...

L'équipe a également envoyé un mailing de présentation de Mobiwest aux acteurs de 1^{ère} ligne de la zone du Nord-Ouest de Bruxelles ; une série de rendez-vous a pu être organisée, par exemple avec des maisons médicales, des services de santé mentale, des hôpitaux de jour et psychiatriques et des maisons d'accueil.

Date rencontre	Réseau
21-sept.	Silvadon
	Maison Médicale Calendula
29-sept.	Maisons Hospitalières
7-oct.	Maison Médicale Cité Santé
8-oct.	Maisons Médicales du NO
15-oct.	Samu Social
26-oct.	La Passerelle
27-oct.	Les Petits Riens
9-nov.	La Rotonde
15-nov.	SSM Houba
16-nov.	La Maison d'en Face
26-nov.	Titeca
29-nov.	Infirmiers de Rue
9-déc.	Le Cap

Par ailleurs, des rencontres avec le Docteur Benoit (Service Psychogériatrie CHU Brugmann) et le Docteur Vanwijndaele (Service Psychogériatrie CHU saint-Pierre) ont eu lieu pour discuter et évaluer les besoins des personnes âgées de plus de 65 ans et éclaircir réciproquement nos missions cliniques et psychosociales.

Nous avons été en contact avec Adra Belgium, dont un des projets en développement est de créer un « Food Truck Social » en région bruxelloise.

L'initiative nous paraît intéressante et est à nos yeux une opportunité pour aller à la rencontre d'un public vulnérable. Notre participation est à ce jour au stade « embryonnaire » mais mérite une réflexion approfondie.

En décembre 2021, nous avons donné une interview au magazine « Netwerk verpleegkunde » ; l'article est paru en janvier 2022 et aborde les spécificités de l'accompagnement d'une équipe mobile sur le territoire du Nord-Ouest de Bruxelles.¹

Mobiwest participe aussi aux réunions de groupes F1 et F2 de l'Antenne Norwest et F2 Régional, aux réunions de coordination de l'ASBL Norwest et autres activités de réseau comme par exemple « les matinées de réseau ».

Développement de supports de visibilité

Dans un premier temps, l'équipe s'est penchée sur l'élaboration d'un logo, qui est à nos yeux un des socles dans la construction de notre identité professionnelle.

Ce travail a notamment débouché sur la création et l'impression de nos cartes de visite ; celles-ci sont distribuées auprès de nos partenaires de réseau et aux patients.

Des flyers sont en cours d'élaboration ; ceux-ci seront déposés dans les locaux du réseau de la 1^{ère} ligne dans les semaines à venir.

Par ailleurs, le site internet de Mobiwest est en phase de réflexion et de construction mais une présentation du projet figure sur l'actualisation du site de l'ASBL Norwest.

La collaboration avec les services de santé mentale

Dans le cadre du plan de relance, la COCOF a lancé également un appel à projet visant à encourager la mobilité des acteurs ambulatoires afin de venir en aide aux populations plus fragilisées psychologiquement par la crise du COVID 19. Le service de santé mentale « Le Norois » s'associe avec les 4 autres services de santé mentale actifs sur le Nord-Ouest, à savoir « New Primavera », « Le champ de la Couronne », « D'ici et d'ailleurs » et « Le coin des Cerises » afin de penser ensemble la mobilité dans cette zone de Bruxelles, au départ des SSM. Grâce aux moyens obtenus, divers projets voient le jour et Le Norois obtient dans ce cadre un mi-temps qu'il détache pour renforcer l'équipe Mobiwest.

Ce renfort permet non seulement de développer les activités de Mobiwest mais aussi, par le biais de rencontres régulières, de mettre en lien les services de santé mentale actifs sur le Nord-Ouest de Bruxelles et Mobiwest afin d'échanger sur nos pratiques respectives, de réfléchir ensemble quant à la prise en charge des patients en difficulté et à la manière dont nos services peuvent atteindre des publics plus vulnérables.

Dans ce contexte, nous avons également participé au débat Radio-Panik autour des nouvelles pratiques en santé mentale développées dans le Nord-Ouest de Bruxelles nos missions dans le cadre de la semaine de la santé mentale en octobre 2021.

¹ Netwerk verpleegkunde, informatiemagazine uitgegeven door NVKVV, n°1, januari 2022, p. 26

Notre projet « activités mobiles collectives »

Nous sommes souvent confrontés à un public en difficultés personnelles et relationnelles. Il est dès lors parfois difficile pour lui de se mobiliser vers l'extérieur.

Nous avons donc mis en place des activités collectives, intégrant à la fois les bénéficiaires et les membres de l'équipe. Ces diverses activités ont l'intention d'investir des sphères différentes et ciblées autour de la personne. En effet, nous imaginons que ces moments de rencontres extérieures sont un moyen de rompre la solitude, de rencontrer des personnes dans un cadre sécurisant, de se réapproprier et de s'investir dans une activité, de se rendre dans un lieu inconnu, d'utiliser les transports en commun,... L'aspect communautaire de ces activités encadrées est un lieu de soins à part entière.

En 2021, nous avons organisé une « auberge espagnole » dans les locaux d'un centre culturel jetteois ; le choix du lieu n'est pas un hasard. En effet, faire découvrir des lieux culturels où des activités ludiques, sportives,... se déroulent, ouvre un interstice dans le champ des possibles vers une réinsertion globale du sujet au cœur de la cité.

Nous avons également initié une balade aux « Plaisirs d'hiver » dans le centre de Bruxelles.

Lors de ces deux sorties extérieures, nous avons accueilli 16 personnes qui ont pu s'approprier les lieux et la temporalité des activités selon leur rythme et leur souhait.

Dans le futur, nous avons le souhait d'organiser d'autres événements collectifs, néanmoins, ceux-ci seraient plus ciblés sur les centres d'intérêts à la fois individuels et communs du groupe.

Pour illustrer cette orientation imaginée, nous vous présentons l'initiative de Monsieur S. qui n'a pas hésité à se saisir de cette activité communautaire.

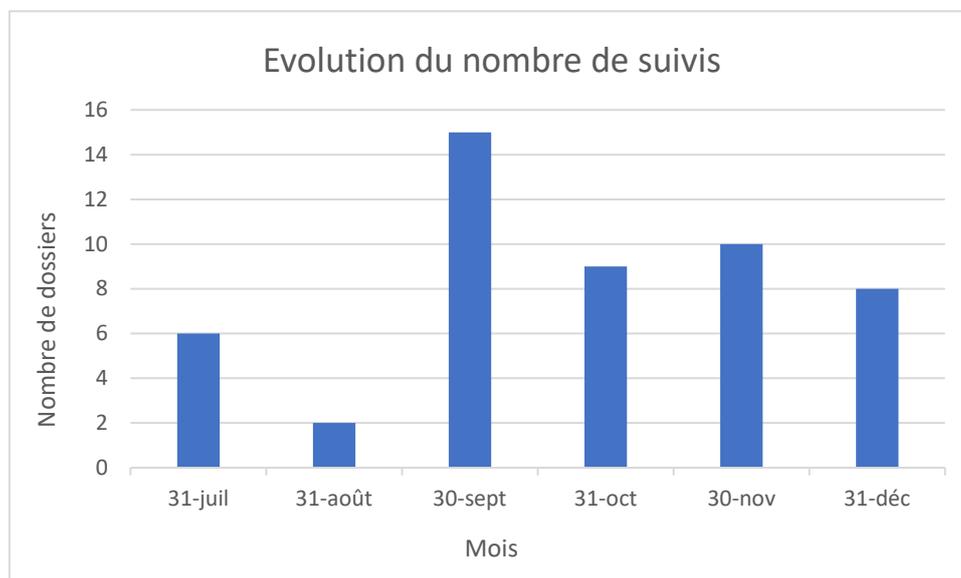
Suite à sa participation « Aux plaisirs d'hiver », Monsieur S. propose d'organiser la visite d'une exposition de « Street art » qui sera accessible au reste des usagers ; Monsieur S. a téléphoné au centre culturel, a pris les renseignements, a réservé la visite et nous a transmis les informations.

L'initiative de Monsieur S. est intéressante et porteuse de sens.

En effet, Monsieur S. montre des difficultés à se mobiliser mais aussi à s'impliquer et à concrétiser un quelconque projet personnel. Par cette initiative, Monsieur S. propose une idée partage sa passion pour l'art, s'affilie à une activité, se déplace au centre culturel,... autant de démarches qu'utiles et intéressantes dans une visée de mobilisation personnelle et de mieux être.

Rapport statistique

Evolution du nombre de prises en charge



Entre octobre 2020 et juin 2021, Mobiwest a accompagné 21 usagers. La charge de travail s'est considérablement accélérée lors du 2^{ème} semestre avec un accroissement total de 50 nouvelles prises en charge pour atteindre donc 71 suivis fin 2021.

C'est durant cette même période que de nouveaux intervenants psychosociaux ont pu être engagés et qu'une partie de l'équipe existante s'est vue augmenté son temps de travail. C'est grâce à ce déploiement d'effectifs, que l'accueil de ces 50 nouvelles demandes a pu se concrétiser.

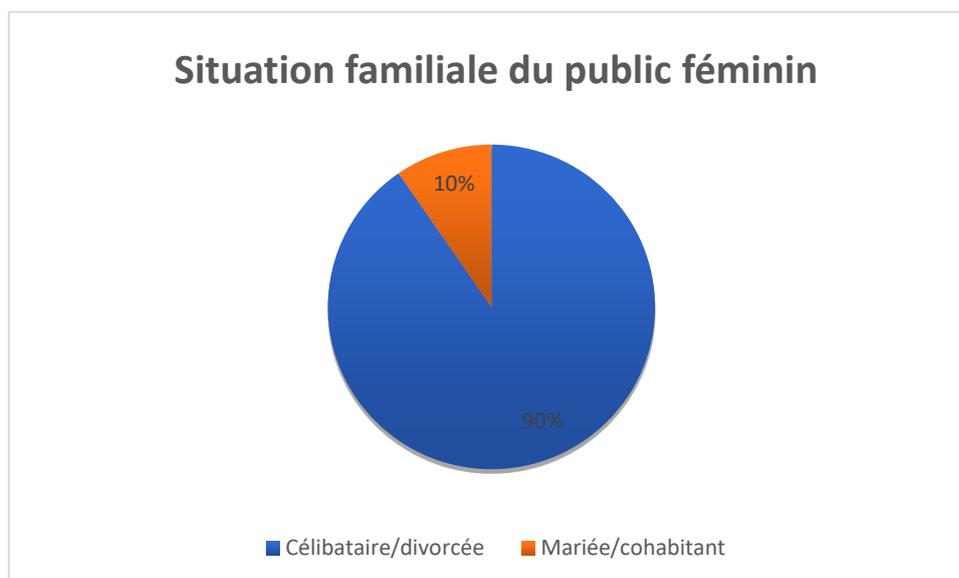
Nous tenons à préciser que 22 demandes d'accompagnements ont été introduites en plus mais pour lesquelles une réorientation vers des services de soutien plus adéquats s'est opérée, comme par exemple vers une équipe mobile de crise ou un Service de Santé Mentale.

Par ailleurs, 8 suivis ont été clôturés en 2021, principalement de manière unilatérale à l'initiative de l'utilisateur.

Depuis ses débuts, soit en octobre 2020, l'équipe a donc accueilli 101 demandes de suivi dont 71 ont pu aboutir concrètement.

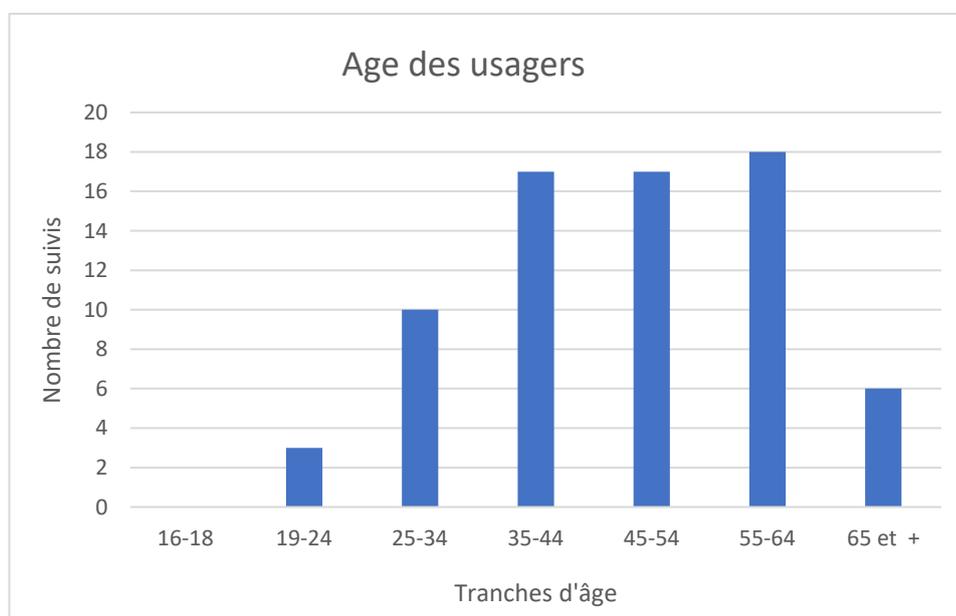
En 1 an et avec un nombre d'effectifs réduit par rapport aux recommandations du SPF pour notre territoire nous atteignons déjà un peu plus de 50% du « case load » attendu par le fédéral.

Caractéristiques démographiques des usagers



Sur les 71 dossiers actifs, il apparaît que l'accompagnement de l'équipe se déroule auprès de 52 femmes, 18 hommes et une personne non genrée.

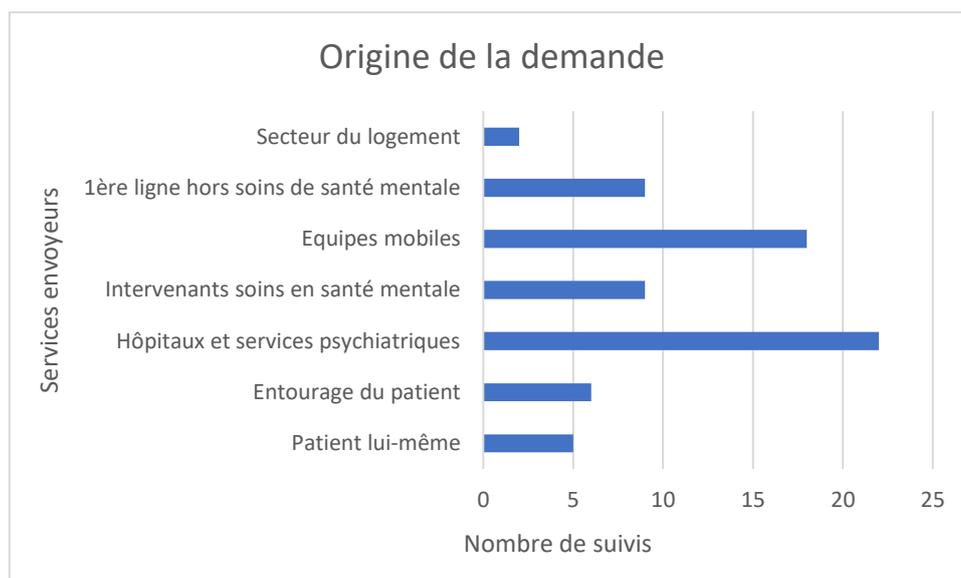
Nous pouvons supposer que le statut « isolé » du public féminin pris en charge peut amener au développement de diverses difficultés. Nous pouvons également présumer que le public féminin est plus enclin à demander de l'aide.



Nous constatons que près de 58 % de nos accompagnements concerne les plus de 45 ans. La catégorie d'âge « 55-64 ans » est la plus représentative et correspond à 18 dossiers.

Néanmoins, ce qui est évident dans ce graphique c'est que notre prise en charge globale touche des âges différents au sein de notre zone d'intervention.

Services envoyeurs



L'origine de la demande est assez diverse, mais nous remarquons que les demandes de prise en charge émanent plus spécifiquement des hôpitaux et services psychiatriques ainsi que des équipes mobiles (F2A, autres F2B, SPAD), ce qui équivaut à 40 dossiers, soit 56% de nos accompagnements.

Plus précisément, 31% des demandes proviennent des hôpitaux et services psychiatriques et 25% des équipes mobiles (F2A, autres F2B, SPAD).

Le service envoyeur est majoritairement présent lors de la première rencontre avec l'utilisateur.

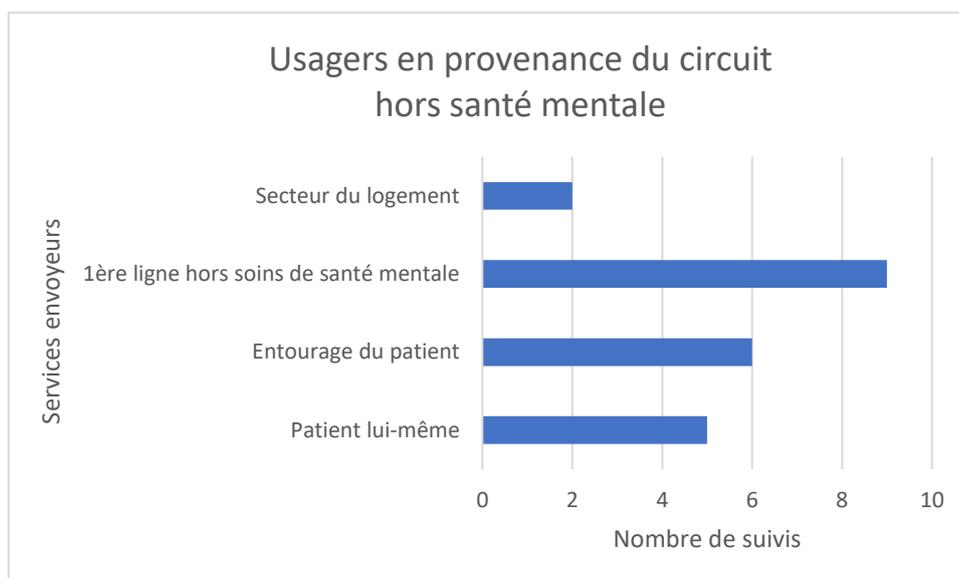
Ce relais dans la continuité de soins est important et se revêt sous de multiples facettes.

De manière globale, c'est un moment d'échange sur le parcours effectué du patient. Cette rencontre est également l'occasion de transmettre des informations essentielles afin d'assurer et d'imaginer cette nouvelle étape dans le trajet de soins du patient, tout en mettant en lumière ses ressources et ses difficultés du moment.

Nous profitons également de ce rendez-vous pour présenter Mobiwest et vérifier que les attentes de part et d'autres peuvent se rejoindre.

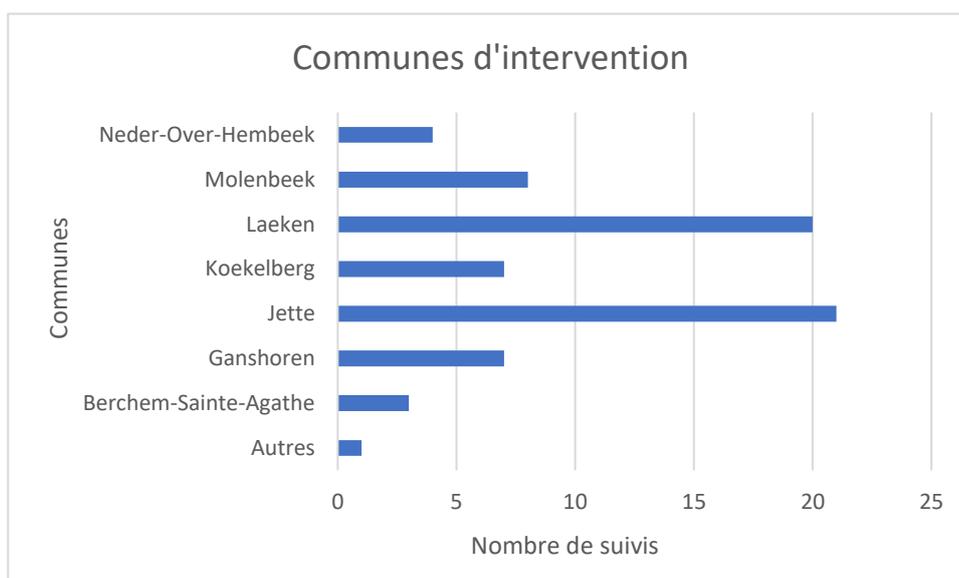
Pour terminer, symboliquement, ce relais est une confirmation du « prendre soin partagé » auprès du patient et d'assurer la continuité de son accompagnement.

Dans ce graphique, nous constatons que notre présence semble relativement implémentée auprès des hôpitaux et services psychiatriques ainsi que des équipes mobiles (F2A, autres F2B, SPAD) ; un travail de réseau devrait sans doute continuer à se développer auprès d'autres acteurs comme les intervenants de la 1^{ère} ligne.



Si nous nous attardons un peu sur les chiffres, nous constatons que 22 de nos accompagnements, soit près de 31%, sont issus du circuit hors de la santé mentale.

Communes d'intervention



Plus de la moitié des patients, soit 58%, résident à Jette et à Laeken, ce qui est équivalent à 41 dossiers.

Néanmoins, nos déplacements journaliers sont guidés par la nécessité clinique ; en d'autres termes, cela implique que nos interventions ne sont pas limitées à des visites dans le lieu de résidence de l'utilisateur, et donc dans la zone géographique définie pour Mobiwest.

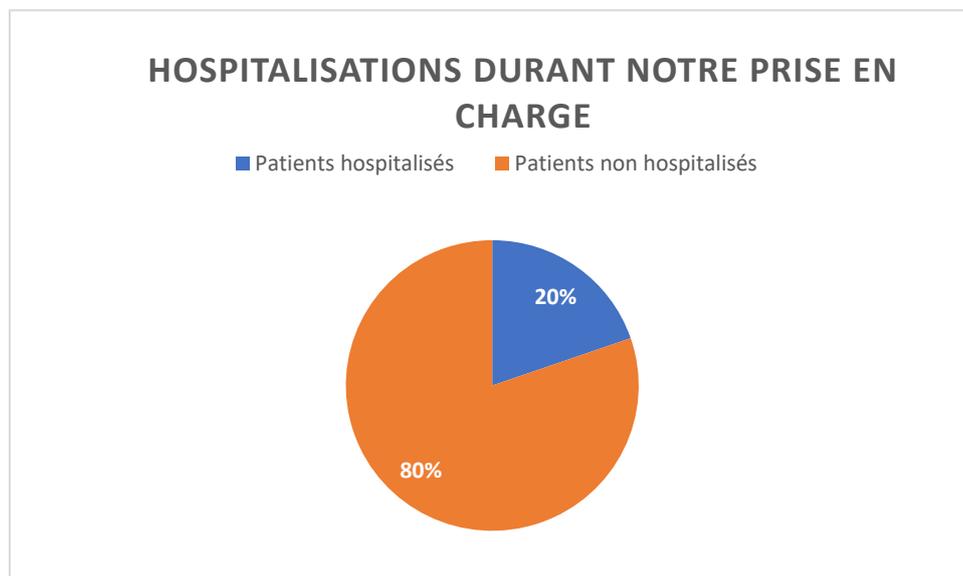
Nous sommes donc souvent amenés à accompagner les bénéficiaires dans leurs différentes démarches ou souhaits qui peuvent se dérouler en dehors de notre zone d'action. De part cette approche, nous offrons un soutien là où l'utilisateur se trouve ou là il en a besoin.

Nous nous déplaçons le plus souvent en transports en commun et à vélo. Pour plus d'efficacité dans nos trajets, il nous arrive parfois d'utiliser les services d'un taxi.

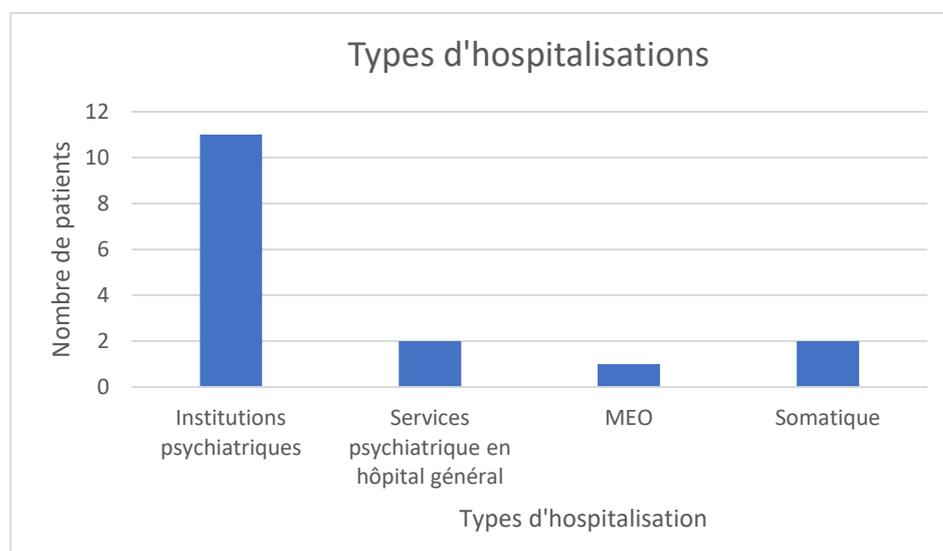
En ce qui concerne la catégorie « autres », celle-ci correspond à une demande de prise en charge pour une personne vivant en maison d'accueil à Ixelles. Ce dernier a pour intention de s'installer dans notre zone d'intervention, c'est pourquoi une première rencontre a eu lieu dans le but de nous présenter et d'affirmer que nous pouvons construire avec lui et son réseau, son projet de vie à venir.

Grâce à ce graphique, nous remarquons que notre travail de visibilité auprès des acteurs de la santé mentale devra s'intensifier dans les communes autres que Laeken et Jette afin d'asseoir notre présence et nos interventions dans cette zone.

Hospitalisation lors de notre prise en charge



En 2021, 14 personnes ont été hospitalisées, tous problèmes médicaux confondus, ce qui équivaut à 20% de nos accompagnements.



Il est à noter qu'une d'entre elle a été réhospitalisée dans le cadre d'un maintien de sa mise en observation et que 2 personnes ont effectué un séjour à l'hôpital à la fois dans un service psychiatrique et un service de médecine générale.

Ces hospitalisations ne sont pas synonymes d'une quelconque « rechute » ou d'un « échec » mais peut faire partie d'un travail en continuité, du parcours singulier du patient ; notre but n'est pas d'empêcher l'hospitalisation.

Certains de nos usagers bénéficient d'un séjour hospitalier planifié à un rythme régulier.

Cette démarche est dans ce cas, élaborée et construite avec le réseau médical traitant du patient.

Cette hospitalisation peut avoir une fonction de « mise en sécurité » ou « d'une pause » dans leur parcours de soins.

Par ailleurs, dans le domaine de la psychiatrie, les douleurs somatiques peuvent prendre une large place dans le quotidien d'une personne en souffrance. Ces douleurs ont une fonction particulière (médicale, sociale, intime) et sont donc propres à l'histoire singulière de la personne, elles sont également parfois le seul moyen d'exprimer sa souffrance ou son trauma.

Il est à nos yeux essentiel, d'entendre ces manifestations et de les prendre en compte dans leur globalité. Dans ce cas, il n'est d'ailleurs par rare, que l'équipe accompagne le patient aux urgences d'un hôpital ou à une consultation. Il est évident que la douleur ou la plainte ont une fonction de lien avec le soignant, de médiateur de la relation à l'autre. Ces situations vécues entre le bénéficiaire et l'intervenant psychosocial sont riches de sens, de compréhension de la situation et permettent développer la réflexion et la pratique clinique, et ce même si les difficultés sont présentes.

Lors d'une éventuelle hospitalisation, nous maintenons le contact par l'intermédiaire de visite ou d'entretiens téléphoniques. Nous participons également aux réunions de réseau lorsque l'hospitalisation prend fin.

Pour terminer, un séjour à l'hôpital est parfois nécessaire dans le cadre d'un traitement contre le cancer ou un souci médical autre que psychiatrique.

Degré de rétablissement durant nos interventions

Mobiwest a un peu plus d'un an d'existence, l'équipe est nouvelle et la majorité des accompagnements ont moins de 6 mois ; il est dès lors pour nous difficile d'évaluer cette thématique.

Néanmoins, nous réfléchissons à ces notions, qui pour nous annoncent une éventuelle réhabilitation psychosociale qui sont, pour nous variables d'une situation à l'autre et d'un moment à l'autre dans le chemin de rétablissement du patient.

Notre but premier est d'accompagner le bénéficiaire dans ses difficultés variées. Cet accompagnement peut permettre le rétablissement. Nous voyons ensemble avec le patient notre priorité de travail.

Si nous sommes amenés à rencontrer des difficultés critiques à certains moments, celles-ci peuvent également contribuer à des occasions de travail et de changement.

Pour ce point, nous pouvons sans doute nous référer à l'indicateur précédent qui aborde la thématique de « l'hospitalisation lors de notre prise en charge ». Mais nous ne pensons pas que nous pouvons affirmer que 80% de nos usagers montrent une situation psychique stabilisée. Il est effectivement compliqué d'avoir un marqueur objectif et universel de degré de rétablissement puisque cette notion est hautement individuelle et dépend essentiellement du vécu du patient. En effet, deux patients ayant une même symptomatologie peuvent avoir des degrés de rétablissement fort différents.

Pour autant, nous sommes conscients de l'intérêt d'adopter un outil de mesures et d'évaluation précise qui irait au-delà de notre intuition clinique et subjective. Dans ce sens, nous réfléchissons aux opportunités offertes par le paradigme du rétablissement et des échelles y attendant (exemple : « STORI » – « Stages of Recovery Instrument », N. Andressen, Caputi et Oades, 2006).

Développement du réseau de soins autour de la personne

Tout comme la section précédente abordant « la diminution et la stabilisation des symptômes durant nos intervention », nous ne pouvons à l'heure actuelle aborder ce point du « développement du réseau de soins autour de la personne » de manière affirmée et précise, car le recul que nous avons est ténu.

Ce que nous pouvons attester est que nous nous mobilisons pour créer ou étoffer un réseau global de soins autour de la personne.

Un accompagnement médical n'est pas une fin en soi dans la création ou le développement d'un mieux-être du patient, mais il apparaît que c'est souvent le 1er réseau qui se met en place rapidement.

Dans un 2ème temps, il est à nos yeux essentiel d'augmenter et de diversifier les acteurs de soins du patient. En d'autres termes, nous soutenons les personnes dans le maillage de leur tissu social et associatif pour notamment les aider à retrouver une place dans leur existence et dans la Cité. La temporalité de cet accompagnement spécifique est variable et peut prendre du temps car il dépend de la mobilisation et de la disponibilité de la personne.

Durant cette étape, nous aiguillons le patient de manière diversifié et individualisée. A titre d'exemple, nous l'accompagnons auprès d'une maison médicale pour le soutenir dans sa prise en charge globale (ses démarches administratives, inscription auprès d'un médecin généraliste) ou nous l'aidons à découvrir des occupations (loisirs, sport, culture) ou nous l'aidons à s'inscrire dans un bénévolat.

Par ailleurs, notre fonction « d'accompagnement mobile collectif » a la vocation de construire et de développer un réseau de soins autre que médical autour du sujet.

Conclusion et perspectives pour 2022

En 2021, notre travail de tissage de liens et de développement de synergies dans le Nord-Ouest de Bruxelles a débuté notamment par le biais de multiples rencontres professionnelles. Celles-ci ont été riches et inspirantes. Par ailleurs, ces rendez-vous ont permis d'être en contact avec des acteurs de la 1^{ère} ligne et du secteur de la précarité. Afin de développer nos interventions mobiles, nous maintenons ce travail de visibilité durant l'année 2022.

L'augmentation significative des prises en charge depuis juillet 2021, a démontré un besoin primordial d'un accompagnement de la personne en souffrance psychologique, sociale, affective et psychiatrique chronique. Un nombre significatif de patients ne pourrait pas accéder aux soins qui leur sont nécessaires sans ces interventions sur le terrain, au plus près de la réalité de vie quotidienne de ces personnes fragilisées.

Ce travail auprès des acteurs de la santé mentale et cette capacité d'assurer le nombre exponentiel d'accompagnements ne pourraient se concrétiser sans une équipe stable.

Il est dès lors essentiel de maintenir l'équipe actuelle de Mobiwest afin de garantir un soutien global des usagers dans la zone du Nord-Ouest de Bruxelles. Un projet de soins qui travaille à la continuité doit pouvoir compter sur une sécurisation de ses actions pour se développer sereinement et assurer son rôle avec une visibilité et une spécificité reconnue dans le Réseau.