



Brussels Takes Care

Panel 2 - 09/01/2021

Défis identifiés

Durant le deuxième jour du Panel Citoyen de Brussels Takes Care, les panélistes ont continué à travailler sur base des personas (voir Panel 1). Leur réflexion a également été enrichie par l'expertise de divers intervenants qui étaient présents pour répondre à leurs questions. Au terme de cette journée de travail, ils ont pu établir une liste de défis. Ceux-ci seront travaillés lors du troisième panel afin de formuler et d'émettre des recommandations à l'attention du pouvoir politique.

Les familles de défis

- Accès aux droits – informer, accessibilité financière, jeunes
- Accessibilité à la diversité
- Accessibilité administrative et accessibilité financière
- Être acteur de sa santé
- Prévention
- Qualité des services – écoute et approche globale
- Qualité des services – orienté usagers
- Relations usagers – services

1. Accès aux droits – informer, accessibilité financière, jeunes

Accessibilité financière

- Comment faire connaître l'offre des services et les droits existants et éviter de faire appel au privé quand ce n'est pas nécessaire ?

Informer

- Comment diffuser auprès des personnes qui en ont besoin toutes les informations relatives à leurs droits et aux services existants ?
- Comment et quand pouvons-nous éduquer les Bruxellois.es sur leurs droits et sur le soutien disponible à un moment où il y a de l'énergie et du temps ?

Jeunes

- Comment faire en sorte que les jeunes reçoivent l'information qui leur est destinée ?

2. Accessibilité à la diversité

Accessibilité au handicap

- Comment communiquer avec des personnes sourdes ?
- Comment parvenir à une assistance plus adaptée pour les Bruxellois.es aux profils très diversifiés, y compris pour les personnes handicapées ?
- Comment accroître la connaissance des besoins très diversifiés des Bruxellois.es dans le secteur médical et social et plus largement ? C'est un défi également sociétal.
- Comment former le personnel médical à la diversité (d'âge, de culture, classe sociale, de situation...)

Accessibilité culturelle des services

- Comment pouvons-nous mieux amener les néerlandophones vers l'aide néerlandophone ?

- Comment pouvons-nous continuer à offrir des pratiques néerlandophones suffisantes à une distance raisonnable pour les personnes néerlandophones de Bruxelles ?
- Comment faire pour que le personnel soignant puisse répondre aux besoins des minorités ?
- Comment faciliter l'accès aux services pour les personnes de cultures et d'origines différentes et/ou ne parlant aucune des langues officielles du pays ?

3. Accessibilité administrative et accessibilité financière

Accessibilité administrative

- Comment supprimer/faciliter la charge administrative pour les personnes handicapées et pour les personnes professionnelles qui ne s'en sortent pas ?
Pour l'utilisation des transports publics par exemple.
- Comment simplifier les démarches auprès des services sociaux ? Comment s'assurer que les démarches demandées soient réellement nécessaires ?
- Comment faciliter l'accès aux services et démarches online et limiter la fracture numérique ?

Accessibilité financière

- Comment permettre un accès rapide et financièrement accessible aux spécialistes ?
- Comment pouvons-nous offrir une aide psychologique urgente à un prix abordable ?
- Comment rendre les homes plus accessibles financièrement ?
- Comment pouvons-nous offrir la même qualité de soins à chaque habitant de Bruxelles, quel que soit son budget ou son statut ?

4. Être acteur de sa santé

- Comment faire en sorte que chacun puisse faire ses démarches (seul) ou accompagné si besoin ?
- Comment encourager la proactivité des usagers ? Comment répondre correctement à la proactivité ?
- Comment inciter les Bruxellois.es à prendre la peine de choisir un médecin généraliste permanent ?
- Comment donner à chaque Bruxellois.e les connaissances et les possibilités de décider de la manière dont leur traitement se déroulera à tout âge ?
- Comment, au sein des institutions de soin, rendre les personnes actrices de leur santé/bien-être ?
- Comment pouvons-nous donner aux Bruxellois.es davantage de possibilités d'être dans une approche de prévention des problèmes de santé ?

5. Prévention

- Comment faire pour limiter le risque de détresse psychologique des familles monoparentales ?
- Comment favoriser l'écoute ET l'expression des difficultés au sein des écoles ?
- Comment intégrer le bien-être dans toutes les politiques ?
- Comment faire pour limiter le risque d'endettement ?
- Comment renforcer la prévention au VIH auprès des primo-arrivants ?

6. Qualité des services – écoute et approche globale

Approche globale

- Comment avoir une approche holistique pour une prise en charge médicale, sociale et psychique des Bruxellois.es ?

- Comment pouvons-nous éviter de devoir voir plus d'un travailleur social à Bruxelles pour obtenir de l'aide, même si cette aide est nécessaire pour des domaines ou des spécialisations différents ?
- Comment pouvons-nous donner plus de place aux médecines alternatives dans les soins de santé ?
- Comment structurer les services pour un suivi individuel et long terme des usagers (avec un seul intervenant).

Écoute

- Comment faire pour que les usagers puissent identifier leurs besoins plus facilement et obtenir rapidement l'aide appropriée ?
- Comment pouvons-nous prévoir plus de temps pour parler de sa santé avec les professionnels ?
- Comment redonner du temps qualitatif d'accompagnement, désengorger les services pour ne pas faire des solutions pansements mais permettre aux professionnels de refaire leur travail (avec empathie et sans préjugés), bien répartir les actes entre écoute et technique et éviter le manquement professionnel ?
- Comment améliorer la qualité du suivi et de l'accompagnement des usagers par les assistants sociaux et travailleurs sociaux malgré le court temps disponible ?
- Comment améliorer l'écoute et la reconnaissance des jeunes usagers aux niveaux des services et aides en santé mentale ?

7. Qualité des services – orienté usagers

- Améliorer la connaissance auprès des travailleurs et professionnels (du social et de la santé) des particularités des types de handicaps, de pathologies, de problèmes sociaux etc.
- Comment s'assurer de l'efficacité et de l'évaluation des services apportés/octroyés ?
- Comment s'assurer de l'update des personnes accompagnantes, des professionnels du secteur social et santé ? Comment s'assurer que l'offre et la demande soit toujours adaptées ?
- Comment pouvons-nous découvrir les besoins de soutien de chaque citoyen de Bruxelles en un minimum d'étapes et aboutir rapidement au soutien approprié dans un espace où on a le temps, où ne doit pas tout transmettre en 5 minutes et sans être perçu juste comme un dossier ?
- Comment permettre aux assistants sociaux d'être plus dans l'accompagnement des usagers et non dans le contrôle ?
- Comment pouvons-nous garantir que les jeunes reçoivent le même traitement confidentiel et respectueux que les adultes ?
- Comment diversifier l'offre pour l'accueil et le soin des personnes âgées ?
- Comment améliorer la qualité d'accueil et des soins dans les homes ?

8. Relations usagers – services

- Comment pouvons-nous faciliter la recherche d'un médecin qui vous convienne ?
- Comment permettre à l'utilisateur de choisir un praticien adapté avec lequel il pourra établir un lien de confiance ?
- Comment permettre l'accès des jeunes mineurs à certains services psychologiques tout en préservant une certaine confidentialité ?
- Que faire pour favoriser la confiance entre les médecins et les patients ?
- Comment améliorer la relation (confiance) des usagers avec les services publics ?
- Comment faire pour que les (futurs) usagers des services sociaux ne se sentent pas jugés ?