

Table des matières

Chapitre 1. Historique.....	7
• Aperçu de l'histoire du centre depuis sa création et son impact sur l'initiative :.....	7
• Projets déjà menés ou en cours	9
Premiers soins aux personnes sans-abri :.....	9
Vaccination grippe H1N1 :.....	9
Travail de rue :.....	10
Zonage institutionnel :.....	10
Plan hiver :.....	11
• Evolution du personnel	11
• Evolution de la motivation	12
• Evolution des partenaires.....	14
• Statut du pouvoir organisateur	14
Chapitre 2. L'initiative.....	17
• Composition de l'équipe et place de cette équipe dans l'ensemble de l'institution.....	17
• Présentation de l'initiative subsidiée	17
Objectifs poursuivis et moyens mis en œuvre	17
Présentation du public cible	18
Comment s'organise la collaboration avec les partenaires du réseau.....	18
Dans quels lieux se réalise votre travail	18
• Description du programme d'activités.....	19
Statistiques	19
• Evaluation.....	23
Analyse de la situation de départ.....	23
Difficultés rencontrées	27
Evaluation de la réalisation des objectifs	29
• Perspectives.....	35

Chapitre 1 : Historique

Chapitre 1. Historique

- ***Aperçu de l'histoire du centre depuis sa création et son impact sur l'initiative :***

« Les Relais sociaux sont régis par le décret du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à l'insertion sociale. L'action vise également à créer des Relais santé intégrés dans chaque Relais sociaux de sorte que la problématique médicale de proximité des personnes très précarisées soit prise en compte. (...) Les Relais santé (...) sont venus s'ajouter à cette organisation dans le but de dispenser les premiers soins aux personnes en grande précarité sociale qui, sans cette intervention, ne seraient pas prises en charge par les réseaux et établissements de soins. Ces usagers se caractérisent par un besoin d'accompagnement dans les soins, ce qu'offre le Relais santé. Ces structures ouvrent les portes des services de soins classiques (hôpital, maison médicale, service de santé mentale, etc.), notamment pour les malades chroniques ou de longue durée. »¹ Leur mission est également définie comme telle : « « Les Relais santé sont particulièrement destinés à lever les obstacles des personnes précarisées dans leurs démarches d'accès aux soins (personnes en rupture sociale, personnes non-régularisées, sans domicile fixe, personnes isolées,...). Leur mission est donc l'accueil, l'information, la prévention, les premiers soins, le bilan de santé. Au cœur du réseau, ces Relais réorientent les patients vers des structures existantes qui peuvent répondre à leurs besoins (médecins généralistes et spécialistes, maisons médicales, hôpitaux, services de santé mentale).

Les Relais santé sont initiés par les Relais sociaux qui associent les institutions publiques comme les CPAS et les associations dans les arrondissements concernés autour de la problématique de la grande précarité. Cinq expériences existent actuellement en Wallonie : à Liège, à Charleroi et depuis 2008 ; à Mons, Verviers et La Louvière. Le Ministre prévoit de permettre en 2009 aux autres villes wallonnes organisant déjà un Relais social, de se doter d'un tel dispositif (prochainement : Namur et Tournai)»².

Le Ministère wallon de la Santé, de l'Action Sociale et de l'Egalité des Chances, souhaitant ainsi voir se développer cette initiative sur Namur également, a donc permis l'octroi d'une subvention facultative et c'est ainsi qu'après la mise en place du Relais social urbain namurois, le Relais santé de Namur a vu le jour, en août 2009. Son objectif est l'accès des personnes précarisées aux services de santé et faire le lien avec les services psycho-médico-sociaux, dans une perspective de santé globale.

¹ Extrait du PLAN D'ACTION NATIONAL INCLUSION SOCIALE (PAN-incl) 2008 – 2010, http://cohesionsociale.wallonie.be/spip/IMG/doc/E12_Relais_sante.doc, avril 2010

² Extrait du site du Ministre Donfut à propos des Relais Santé , référence inconnue, février 2009.

Il s'est élaboré sur base des constats concernant l'état de santé des personnes grandement précarisées qui avaient été réalisés par le réseau, et notamment par l'équipe des travailleurs sociaux de rue de la Ville de Namur, qui observait en 2008, que le pourcentage d'utilisateurs rencontrant des problèmes de santé (santé mentale, problèmes médicaux divers, alcoolisme, toxicomanie,...) progressait chaque année. Elle témoignait également du cumul de plus en plus fréquent de problèmes de santé chez un même individu :

« Cependant, pour un certain nombre des personnes rencontrées, la réelle problématique santé ne fait l'objet d'aucune demande de « prise en charge », le plus souvent par déni de la maladie (davantage lorsqu'il s'agit d'une dépendance à l'alcool). En effet, ces personnes ciblent la problématique sur l'absence de logement mais sont incapables d'autonomie si le problème de santé ne fait l'objet d'aucun accompagnement. Dès lors, il est très difficile de les inscrire dans une recherche de solution durable en termes de restructuration globale et d'hébergement.

Ainsi, en 2006 :

- 1) Sur 467 personnes rencontrées, 65% présentent un problème de santé mais seul 3% de cette population a formulé une demande pour cette problématique.
- 2) 47 personnes ne pratiquant pas nécessairement la mendicité ont été rencontrées en rue. Environ 80% d'entre elles ont fréquenté l'abri de nuit. Une dizaine de ces personnes n'ont formulé aucune demande d'aide pour quelque domaine que ce soit.
- 3) Sur 240 personnes ayant formulé une demande par rapport à une problématique logement, 9% d'entre elles ont été orientées vers une hospitalisation.
- 4) 12,5% de la population rencontrée ne s'est inscrite dans aucune démarche concrète de recherche d'hébergement et/ou logement. »³

- Par ailleurs, un certain nombre de personnes ne sont pas en ordre de mutuelle, parfois malgré leurs contacts réguliers avec des travailleurs sociaux (ou un administrateur de bien).

- Les difficultés de santé mentale sont également souvent présentes chez les personnes fragilisées, et a fortiori pour les personnes à la rue pour lesquelles il s'agit parfois de pathologies lourdes (préexistantes ou conséquentes à la vie en rue).

- Certaines personnes mobilisent une série de services, tant sociaux que sanitaires. Or, ces services ayant un champ d'action propre ne sont pas toujours amenés à collaborer. Des services s'épuisent à ne pas faire aboutir certaines situations.

D'autres constats de partenaires du réseau (Centre de Service Social) ont mis en évidence qu'il existe des initiatives qui permettent la prise en charge de l'hygiène et de la santé des personnes fragilisées, mais elles ne sont pas suffisantes pour traiter cette problématique de manière globale et totalement professionnelle.

³ Document transmis par l'équipe des travailleurs sociaux de rue, Service des Affaires sociales, février 2008.

La création d'un Relais santé à Namur étant un projet cohérent en réponse aux difficultés rencontrées par les partenaires du réseau, il est né au mois d'août 2009 avec l'engagement de deux infirmiers. Le Relais social urbain namurois (RSUN) est donc son opérateur, dont il constitue le seul service de première ligne.

- ***Projets déjà menés ou en cours***

Premiers soins aux personnes sans-abri :

Un des axes principaux du travail du Relais santé sont les premiers soins aux personnes sans-abri à travers des permanences dans des lieux d'accueil (restaurants sociaux, lieux d'accueil sanitaire, accueil de jour). Ces lieux mettent à disposition du Relais santé un local disposant au minimum d'un évier et dans le meilleur des cas, d'une salle de bain permettant la prise en charge de problématiques d'hygiène, très présentes dans cette population, ainsi que divers soins.

Nous faisons également du travail de rue car il nous paraît primordial d'aller à la rencontre des personnes sans-abri qui sont en décrochage des institutions. Par la création du lien et le maintien de cette relation, nous avons pu amorcer des prises en charge globales, c'est-à-dire de soins divers tels que des soins de plaies (liées aux conditions de vie en rue, principalement des plaies de pied) qui sont les premières plaintes exprimées par le patient, auxquelles nous pouvons apporter une réponse immédiate. De ce soin ponctuel amenant un réconfort, une prise en charge à plus long terme peut commencer, remise en ordre de mutuelle, affiliation à un médecin traitant et relais vers les structures existantes.

Vaccination grippe H1N1 :

Suite au communiqué du SPF concernant la vaccination contre la grippe H1N1, le Relais santé a décidé d'organiser une vaccination pour les personnes grandement précarisées.

Si une épidémie avait lieu, les hôpitaux n'auraient pas pu hospitaliser toutes les personnes sans-abri et il nous paraissait indispensable de leur donner l'opportunité de s'en prémunir, car il nous paraissait inconcevable de laisser des personnes malades en rue.

Nous avons sollicité le réseau (CPAS, Service social de la ville de Namur, CSS, restaurants sociaux...) en les informant que nous organisions une vaccination pour les personnes désaffiliées au niveau médical, la condition étant de ne pas être suivi par un médecin traitant ou une maison médicale. Une affiche (réalisée par le CPAS) a été apposée dans chaque service ou association partenaire.

La vaccination n'a pas été une réussite. D'une part, le public cible, c'est-à-dire les personnes de la rue, n'a pas été rencontré. D'autre part, la plupart des personnes émargeaient au CPAS et étaient orientées par celui-ci mais étaient déjà suivies par un médecin.

Nous pensons que nous n'étions pas encore suffisamment connus des usagers et que le lieu n'était pas idéal pour accrocher de manière optimale le public cible.

Travail de rue :

Régulièrement, au minimum une fois par semaine, nous allons dans la rue pour rencontrer les personnes qui y vivent. Si la démarche première est de rencontrer les personnes sans-abri qui ne fréquentent pas ou plus les institutions du réseau, le travail de rue permet souvent de revoir des personnes déjà suivies par le Relais santé et permettre le suivi. En effet, la temporalité déstructurée des personnes que nous suivons est souvent un frein dans la prise en charge car les rendez-vous sont difficilement respectés. De plus, le caractère nomade de leurs modes de vie est également une entrave. Ces deux faits légitiment notre démarche proactive car on ne sait jamais avec certitude quand on reverra la personne.

Nous n'attendons pas qu'une personne exprime clairement sa demande pour intervenir car nous pensons qu'elle n'est pas toujours capable physiquement ou mentalement de la verbaliser, au vu des conditions de vie pénibles, mais nous obtenons toujours son accord avant d'intervenir ou d'interpeller le réseau à son sujet.

Nous ne réalisons pas les soins dans la rue, excepté urgences, mais nous accompagnons la personne vers un lieu de soin (associations partenaires) par respect pour l'intimité du patient et des règles d'hygiène nécessaires aux soins.

Zonage institutionnel :

Des permanences sont réalisées dans différents lieux d'accueil (restaurants sociaux, accueil de jour, lieux sanitaires) : elles nous permettent de rencontrer notre public cible. Dans un premier temps, nous allons à la rencontre des personnes grandement précarisées en expliquant notre démarche pour que notre service soit reconnu par les usagers ainsi que par les associations partenaires.

A chaque permanence, nous venons avec notre matériel de soins (sac à dos aménagé spécialement) afin de pouvoir réaliser de petits soins mais nous veillons toujours à ne pas dépasser notre champ d'action et nous relayons dès que c'est possible vers le réseau (service social, médecin, psychologue...) en insistant sur une approche globale. Cette approche globale évite de segmenter le patient selon sa problématique sociale ou sanitaire et de retracer sa trajectoire de vie afin de coordonner au mieux l'aide à venir.

Nous veillons dans notre démarche « d'accroche » à rencontrer le plus largement possible les personnes grandement précarisées. Si une grande partie des prises en charge concerne des personnes sans-abri, nous accompagnons également des personnes ayant un logement qui sont en désaffiliation sociale et sanitaire.

Plan hiver :

Le Relais santé s'est inscrit, dans le cadre du plan hiver coordonné par le RSUN, dans les maraudes hivernales. Ces maraudes avaient pour objectif de prévenir les risques liés au froid en assurant une présence régulière en rue en composant des binômes interservices afin d'augmenter les disponibilités des travailleurs et en enrichissant l'approche de l'expérience de terrain des uns et des spécificités propres de chacun. Ainsi, le Relais santé a permis de mettre en place un thermomètre dans le sac à dos prévu pour les maraudes hivernales afin de pouvoir objectiver une hypothermie et permettre d'évaluer sa gravité ainsi que la prise en charge adéquate. Le Relais social a par ailleurs diffusé un document de recommandation spécifique aux hypothermies auprès des différents partenaires des maraudes, se basant sur l'expertise du Relais santé. Cinq hypothermies ont pu être prises en charge, dont une hypothermie sévère qui a nécessité une hospitalisation.

Le Relais santé a participé aux réunions de préparation et d'évaluation du plan Hiver.

Ainsi, le Relais santé

- ⇒ permet de maintenir une cohérence de soins au sortir de l'hôpital. Par exemple : avoir accès à ses médicaments, réaliser des soins ;
- ⇒ permet d'aider les usagers dans des projets d'hospitalisation ;
- ⇒ permet de recréer du lien entre le réseau psycho-médico-social et les usagers : lieu d'hygiène, services sociaux, médecins, hôpitaux, CPAS, service de santé mentale, etc. ;
- ⇒ permet une remise en ordre administrative avec les mutuelles, carte SIS et vignettes, permet aux usagers de payer les consultations chez les médecins partenaires ainsi que l'accès aux médicaments via la carte SIS ;
- ⇒ permet l'accompagnement des usagers souvent découragés et reportant à demain une démarche ;
- ⇒ permet d'avoir un interlocuteur de santé pour les usagers mais aussi pour le réseau.

• *Evolution du personnel*

Le Relais santé est composé de 2 infirmiers temps plein depuis sa création et d'un médecin référent volontaire, anciennement chef des urgences du Centre Hospitalier Régional de Namur, aujourd'hui retraité.

La Coordinatrice générale du Relais social nous soutient et nous oriente à travers des échanges réguliers ainsi que des réunions ; elle est aussi notre responsable hiérarchique.

Voir composition de l'équipe chapitre 2.

Certains infirmiers volontaires se sont montrés intéressés de s'inscrire dans le projet. Leur possible intégration au dispositif sera étudiée et, le cas échéant, opérationnalisée en 2010.

- ***Evolution de la motivation***

Formation « Gestion des conflits », dispensée par l'Université de Paix (organisation CCS-RSUN) (Jambes, 15.09.2009)

A travers des scénettes didactiques et interactives, la formation nous a proposé des outils pour affronter les situations de conflits. Des grilles de lectures nous ont permis également de mieux saisir et décoder les comportements qui peuvent amener du conflit.

Une demi journée de formation afin d'introduire la question de la « Gestion de conflit » pour connaître les notions de base et comprendre ce qui se joue lorsqu'un conflit apparaît et pouvoir y répondre par une attitude adaptée. Les conflits sont très présents dans notre pratique professionnelle, cette première initiation donnée par « L'université de paix » fut brève mais assez complète. De plus, elle invite à un approfondissement du sujet. → OD, AP

Formation à « l'écoute active et au décodage de la demande », dispensée par l'asbl Ancolie (organisation CCS-RSUN) (Jambes, 10.11.09).

Formation dédiée d'une part, aux perceptions verbales et non-verbales et, d'autre part, à l'analyse des besoins des personnes, pour aboutir à une typologie des demandes.

Une demi journée a été consacrée au « Décodage de la demande » car ce n'est pas toujours simple d'entendre une demande et de pouvoir y apporter une réponse adaptée, d'autant plus au Relais Santé, étant donné que nous faisons la démarche d'aller vers les personnes (travail de rue, zonage institutionnel), cela implique la rencontre de personnes qui n'ont pas forcément une demande formelle (à l'inverse des personnes qui se rendent dans le bureau d'un travailleur social par exemple). → OD, AP

« Evaluation : mode d'emploi », organisée par le Stics asbl. Module de trois journées (Bruxelles, 23.11.09, 30.11.09, 15.12.09)

Une première partie de l'équipe avait suivi cette formation en 2008 et en avait été enchantée. Cette année, c'est la seconde moitié de l'équipe qui s'y est inscrite.

Dans le cadre de notre travail d'évaluation, voire de mise sur pied de projets, il nous est apparu indispensable de nous familiariser avec les bases de l'évaluation, afin de nous outiller.

Les trois journées nous ont sans aucun doute amenés à mieux cerner les préalables nécessaires tant pour lancer un projet que l'évaluer en cours ou en fin de durée.

Cahier de bord, analyse exploratoire, nature du partenariat, critères et indicateurs, repérage des forces et faiblesses : autant de concepts et de « procédures » qui constitueront un bagage certain pour le travail à venir. Au terme de la formation, nous sommes capables de déterminer des objectifs réalistes et surtout évaluables ; d'élaborer un suivi de projet en mettant en évidence des points d'alarme qui permettent de s'assurer de la bonne direction que prend le projet. De plus, nous avons les bases nécessaires pour évaluer un partenariat, ce qui est d'autant plus intéressant que le Relais Santé est essentiellement basé sur le travail en réseau. → OD, AP

« Hygiène et soins en rue », par Infirmiers de rue (Bruxelles, 06.10.2009-19-11-2009)

Nous avons suivi une journée et demie de formation théorique donnée par l'ASBL Infirmiers de rue. La formation était principalement orientée sur la problématique de l'hygiène et sur la manière de l'aborder auprès des personnes sans-abri, pour qui la santé n'est pas une priorité et pour qui, bien souvent, l'hygiène n'apparaît pas comme un besoin. En effet, l'absence de projet de vie, l'isolement, les conditions de vie très précaires relèguent ce « soin » au second plan. Nous avons pris connaissance d'outils très pratiques pour objectiver l'hygiène, car chacun a une conception différente de ce qui est « propre » ou « sale », et il n'est pas évident de s'entendre sur les mêmes termes, et surtout de pouvoir mesurer les conséquences potentielles sur la santé en mettant en évidence des signaux d'alerte. Nous retiendrons de cette formation qu'il est important de pouvoir parler naturellement de l'hygiène avec les personnes vivant en rue, d'avoir une approche proactive (il faut garder à l'esprit qu'on ne sait jamais quand la personne reviendra) et d'adapter les soins aux conditions de vie particulières. Il nous paraît aussi essentiel de mettre en place des objectifs réalistes pour chaque patient. → OD, AF, AP

« Travail social de rue », à l'Ecole FPS (Liège, septembre 2009- juin 2010)

Une journée par semaine durant une année scolaire, Amélie Pirotte, infirmière au Relais santé, se forme au « Travail social de rue ». Profitant de l'expertise des formateurs (qui ont tous une expérience de terrain de plusieurs années) et de la richesse du groupe composé de travailleurs de rue de différents horizons, cette formation permet dans un premier temps de mettre les balises nécessaires et d'approcher la méthodologie spécifique du travail de rue. Dans un second temps, c'est un lieu privilégié d'échanges et de remise en question de nos pratiques, moment de retrait du milieu professionnel pour permettre un recul souvent nécessaire et offrir un autre regard sur des situations difficiles. Cette formation se terminera par une épreuve intégrée qui aura pour objectif de mettre en pratique la globalité des cours dispensés, à travers le Relais Santé.

Les différents cours dispensés sont :

1. Conception de projet : le travail de rue a pour spécificité d'avoir un cadre de travail très souple mais il ne faut pas pour autant oublier la rigueur qui est de mise au niveau des objectifs, des finalités et de l'évaluation. Ce cours permet de maîtriser les différents concepts théoriques utiles et leur application pratique au travail de rue.
2. Approche de la communication et de l'animation : entrer en relation peut paraître difficile quand on va à la rencontre d'une personne inconnue, l'essence du travail de rue est dans cette rencontre avec l'autre. Ce cours nous permet d'être outillés pour faciliter les premiers contacts en rue et revoir les techniques de communication et de relation d'aide. Il permet également de détailler la méthodologie spécifique à la mise en place du travail de rue sur un territoire nouveau et de donner des outils pour pérenniser les actions sur le terrain.
3. Ethique et déontologie : permettre de se questionner sur les valeurs essentielles au travail de rue et plus spécifiquement, réfléchir sur des notions concrètes telles que la violence institutionnelle, le secret partagé et la charte de déontologie des travailleurs de rue.

4. Prévention éducative : ce cours se base sur une recherche action, par groupes constitués de 3 à 5 personnes, sur des concepts utilisés régulièrement par les travailleurs sociaux. Notre groupe a entamé sa recherche sur la « prévention sociale et l'action sociale ». Cette recherche se terminera par une présentation à l'ensemble du groupe et un rapport écrit.

5. Anthropologie : réflexion de nos pratiques de terrain à partir des expériences de travail de rue à travers le monde. → AP

- ***Evolution des partenaires***

Les 3 premiers mois ont été consacrés à la rencontre des partenaires du réseau ainsi que la visite des différents Relais santé de Wallonie. Voir tableau des objectifs pour un détail des partenaires rencontrés. Les premières rencontres ont porté sur le médico-social. Nous comptons investiguer les partenaires de la santé mentale dans le courant de l'année 2010.

- ***Statut du pouvoir organisateur***

Le Relais santé est un service dont l'opérateur est le Relais Social Urbain Namurois.

« Le Relais Social Urbain Namurois est constitué sous la forme d'une association régie par le Chapitre XII de la loi du 08 juillet 1976 organique des CPAS.

L'objectif d'un réseau social est de coordonner, de manière optimale, les différents outils créés en vue de lutter contre toute forme de précarité, de pauvreté et d'exclusion.

Pour mener à bien ce projet, le RSUN a la volonté de former un filet social solide et serré afin d'empêcher les plus démunis de passer au travers des mailles de ce filet.

Pour ce faire, les institutions publiques et le tissu associatif se sont réunis afin de répondre à l'appel à projet de la Région wallonne et ont ainsi constitué le Relais Social Urbain Namurois.

La philosophie du projet se base sur un partenariat réel entre ces deux acteurs distincts mais complémentaires. C'est pourquoi, les organes constitutifs du RSUN (Assemblée générale, Conseil d'administration et Comité de pilotage) sont composés à parts égales de représentants des institutions publiques et des associations fondatrices de l'association. Si le Relais Social Urbain Namurois a été créé via ses statuts le 27 juillet 2006, ce dossier a été finalisé en juillet 2007. Pour ce qui concerne les projets, ceux-ci ont été élaborés de commun accord et sont le fruit de diverses concertations »⁴.

⁴ Extrait du rapport d'activités du Relais social urbain namurois 2007, mars 2008.

Chapitre 2 : L'initiative

Chapitre 2. L'initiative

- ***Composition de l'équipe et place de cette équipe dans l'ensemble de l'institution***

L'équipe est composée de :

- Virginie Olivier, Coordinatrice générale du Relais Social Urbain Namurois et responsable du Relais santé.
- Olivier Dembus, Coordinateur adjoint, infirmier.
- Amélie Pirotte, infirmière.
- Albert Fox, médecin référent (volontaire).

Cette équipe, malgré le fait qu'elle travaille en première ligne, est totalement intégrée au sein du RSUN, les réunions d'équipe sont communes et les échanges nombreux.

- ***Présentation de l'initiative subsidiée***

Objectifs poursuivis et moyens mis en œuvre

Le Relais santé vise à permettre un accès aux soins de santé et une amélioration de la santé aux personnes précarisées dans une dimension telle que décrite par l'OMS : une santé psycho-médico-sociale.

Pour l'atteindre, le Relais santé va d'une part créer du lien avec les usagers, mais aussi créer ou recréer du lien entre l'utilisateur et le réseau. D'autre part, le Relais santé va soutenir les usagers dans leurs démarches tout en étant attentif à maintenir ou à recouvrer leur autonomie (accompagnement).

Notre spécificité infirmière permet une prise en charge de soins ponctuels (soins de plaies, retrait de fils, traitement de parasitose, prise en charge de l'hygiène) mais aussi de déceler une nécessité de prise en charge médicale pour relayer l'utilisateur vers un intervenant adéquat (médecin, maison médicale, structure hospitalière). L'affiliation à un médecin traitant est une démarche qui nous paraît prioritaire.

Mais aussi, remettre en ordre des situations administratives avec des mutuelles, par exemple, permettre à un usager d'avoir ses médicaments ou simplement faire rencontrer un service pour trouver un logement.

Présentation du public cible

Le Relais santé s'adresse aux personnes précarisées qui n'ont, pour diverses raisons, plus accès à la santé. Il ne concerne donc pas uniquement les personnes sans-abri. A l'heure actuelle, le travail se réalise uniquement sur le territoire de la Ville de Namur.

Comment s'organise la collaboration avec les partenaires du réseau

Les 3 premiers mois de l'exercice ont été consacrés à la rencontre des partenaires du réseau dans le secteur médico-social (voir objectif 3). A présent, nous envoyons des usagers vers ces partenaires et ces partenaires nous interpellent par téléphone dans des dossiers de santé.

Nous avons également rencontré les différents Relais santé de Wallonie.

Dans certaines situations où cela s'avère pertinent, un accompagnement physique des personnes vers les partenaires est réalisé. En effet, certaines personnes sont à ce point fragilisées que réaliser une démarche seule leur est difficile.

Des permanences ont également lieu chez les partenaires des lieux d'accueil de jour (restaurants sociaux) (cf. point suivant).

Des concertations informelles ont lieu avec certains partenaires autour de situations où l'on travaille à plusieurs services.

Dans quels lieux se réalise votre travail

Le Relais santé a cette particularité, dans un premier temps, de ne pas avoir de permanences dans un local propre.

▪ Il va donc à la rencontre des personnes sur leurs lieux de vie (restaurants sociaux, lieux de vie, rue) et les accompagne vers les institutions après des entretiens. Les permanences sont pour l'instant le :

- lundi de 7 à 9 heures au déjeuner du Resto du Cœur
- lundi de 9 à 10 heures à la Ptite Buwèye
- mardi de 18 à 21.30 heures à La Saint Vincent de Paul-centre
- mercredi de 12 à 13.30 heures au Resto du Cœur
- vendredi de 12.15 à 14 heures au Sauverdias

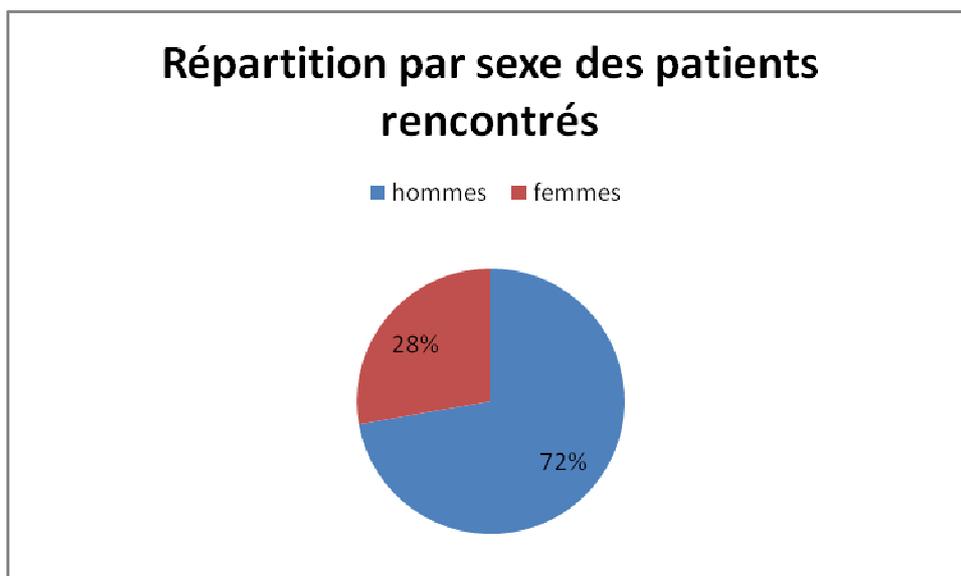
- Nous disposons d'un local où se réalisent des soins ponctuels dans les locaux d' Harscamp mais il est dépourvu de douches, ce qui limite les possibilités de soins. Nous devrions avoir un dispensaire spécifique dans le courant de l'année 2010.
 - Le travail en rue est important, il permet de toucher des personnes qui ne fréquentent pas les institutions mais dont les problématiques de santé sont nombreuses.
- **Description du programme d'activités**

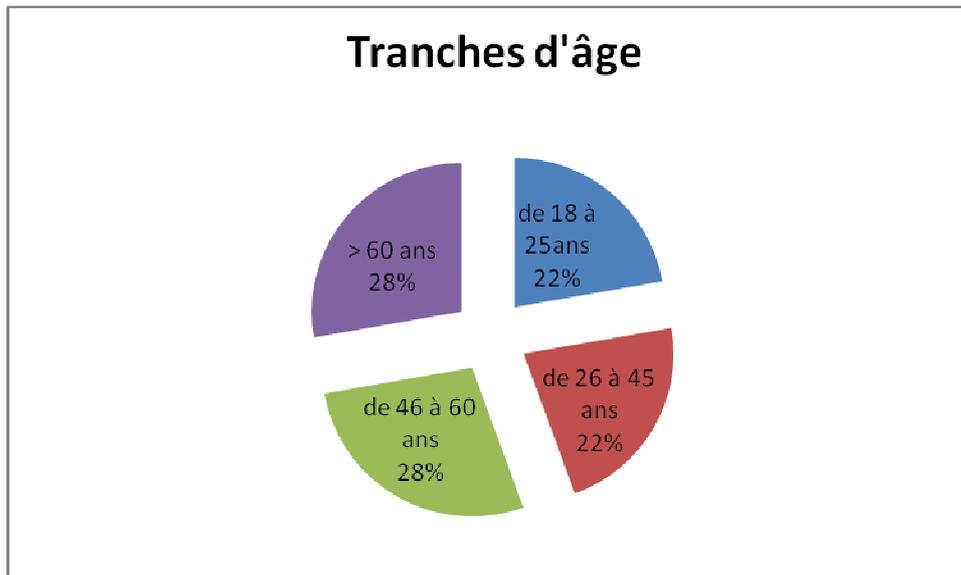
Cf. Evaluation des objectifs

Statistiques

De mi octobre, moment où nous avons commencé le travail de terrain à fin décembre, nous avons constitué 18 dossiers. Nous appelons dossier lorsque le Relais santé a au moins eu une intervention en vue d'améliorer la santé globale telle que définie par l'OMS : santé physique, psychologique ou sociale.

Ce chiffre n'est pas représentatif du nombre de rencontres chez les partenaires ou lors du travail du plan hiver. Nous veillerons pour 2010 à tenir compte du nombre de contacts hors prise en charge et à améliorer notre récolte de données.



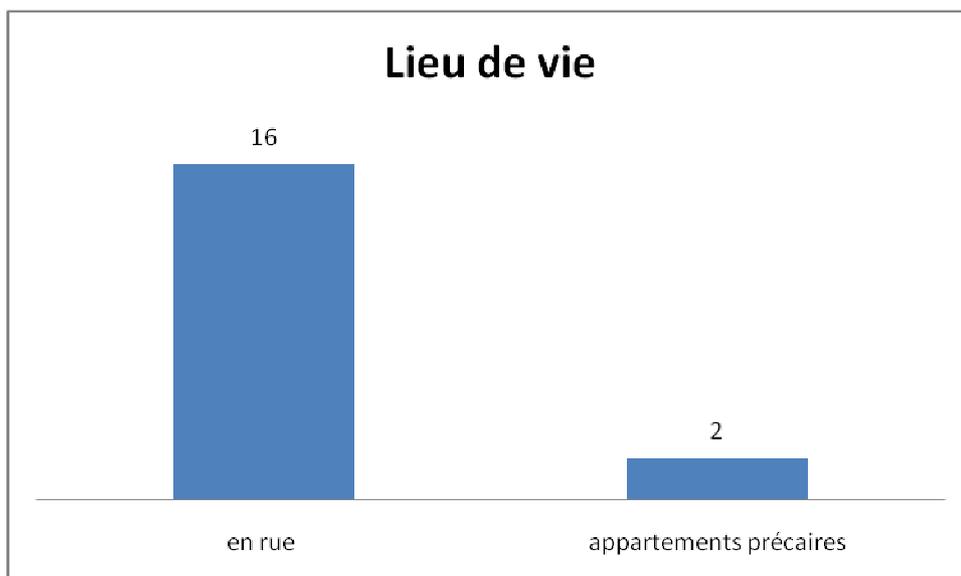


Commentaires :

Nous touchons toutes les tranches d'âge de façon quasi proportionnelles.

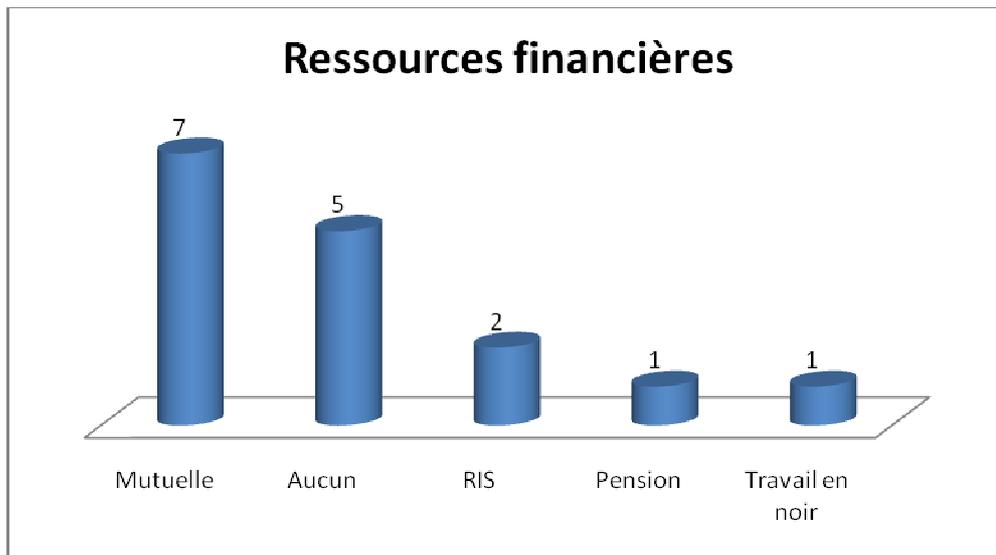
Nous touchons des personnes très jeunes, à peine 18 ans. Ces prises en charge sont très difficiles. Encore plus quand il y a chez l'un des jeunes une problématique d'handicap mental. Nous pensons qu'il faut améliorer les partenariats avec des associations qui s'occupent de jeunes.

Il en va de même pour les personnes âgées en rue.



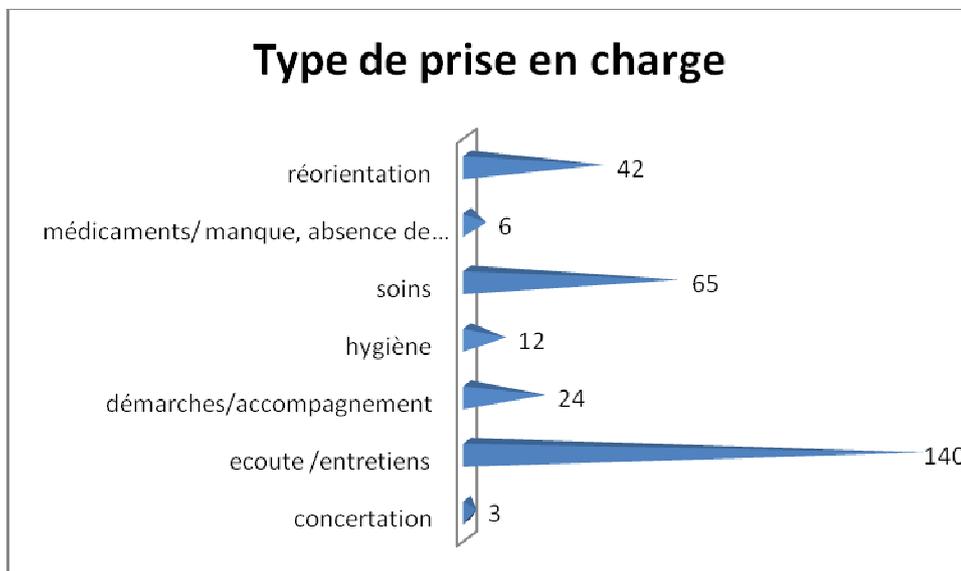
Commentaire :

Le Relais santé touche bien sa cible de personnes précarisées.



Commentaire :

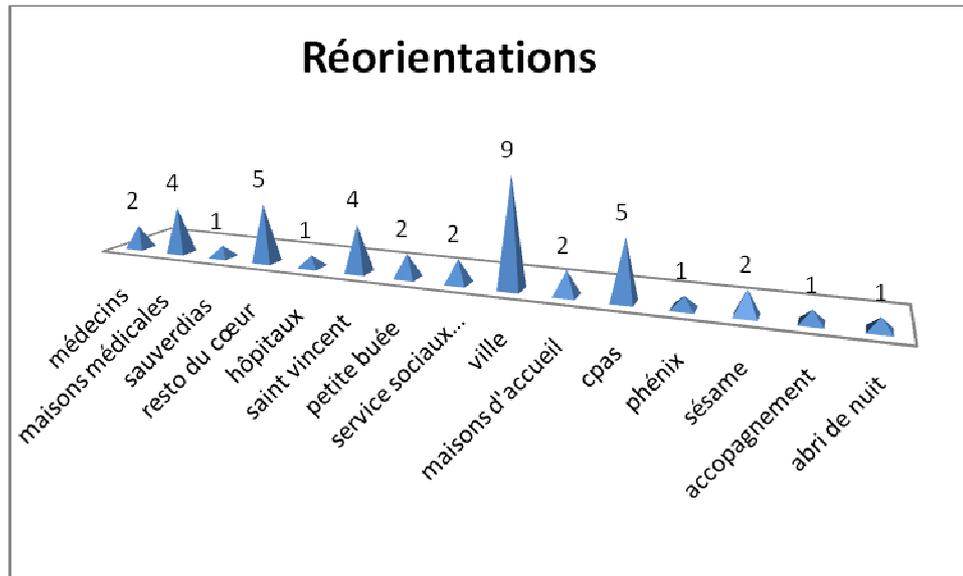
Les 5 personnes sans ressources l'étaient avant de rencontrer le Relais santé. Elles ont rapidement été réorientées vers le CPAS.



Commentaires :

- Pour un seul patient, les types de prise en charge peuvent être nombreuses : soins d'hygiène, orientation vers le CPAS, et écoute, ce qui explique les chiffres de ce tableau.
- l'écoute et les entretiens sont prédominants.
- Les soins apparaissent en deuxième position

- La réorientation et les démarches sont importantes et se s'inscrivent dans la philosophie du Relais Social Urbain Namurois (travail en réseau).



Commentaires :

- Le service social de la Ville et plus particulièrement ses travailleurs de proximité sont des partenaires avec lesquels les collaborations sont très nombreuses.
- Viennent ensuite les Resto du coeur et la Saint Vincent de Paul avec lesquels nous collaborons étroitement.

- **Evaluation**

Analyse de la situation de départ

Pôle	Situations problématiques	Offre préexistante au Relais Santé	Apport via le Relais social
Relais Santé	<p>Besoin d'être écouté des usagers : peu d'endroits sont propices à cette écoute pourtant essentielle. Lors des démarches, les usagers sont en contact avec de nombreux intervenants mais la charge de travail des travailleurs sociaux ne permet pas toujours aux usagers de se poser et de sortir du cadre de la demande formelle.</p>	<p>-De nombreux partenaires écoutent les usagers mais sont débordés par les demandes.</p> <p>-Des services de santé mentale existent mais ne sont que peu fréquentés par les personnes en grande précarité.</p>	<p style="text-align: center;"><u>Relais santé (RSUN)</u></p> <p>Le Relais Santé écoute les usagers dans leurs lieux de vie, lors de moments où ils ne sont pas stressés par leurs demandes, dans une approche de santé globale (sociale, mentale, physique).</p> <p>Il compte bien investiguer les services de santé mentale pour créer des partenariats et étoffer son réseau de soins.</p>
⇒ A investiguer			
⇒ Réfléchir aux demandes des usagers en favorisant des interventions et rencontre des services de santé mentale en vue de collaborations.			

	Situations problématiques	Offre préexistante au Relais Santé	Apport via le Relais social
Relais Santé	<p>Le réseau d'intervenants sociaux autour des personnes précarisées est assez étendu mais sur le terrain, des situations interpellantes au niveau de la santé ne trouvent pas toujours de solution adaptée du fait de devoir inscrire l'utilisateur dans un fonctionnement institutionnalisé qui engendre des démarches conséquentes pour des personnes déstructurées (démarches pour obtenir un traitement, suivi thérapeutique, respect des rendez vous).</p>	<p>Les maisons médicales offrent une belle alternative d'accès aux soins mais travaillent peu en extra muros, ont énormément de demandes à traiter et sont, pour deux d'entre elles (sur 3), à saturation.</p> <p>Salamandre par sa démarche généraliste et son approche particulière (travail de rue, zonage institutionnel) rencontre des personnes qui nécessitent une prise en charge soignante et fait le relais vers les services d'assuétudes.</p>	<p>Permet d'aborder la précarité par le biais de la santé par ses deux infirmiers et permettre le lien entre « la rue » et « l'institutionnel ».</p> <p>Approche des personnes via les permanences dans les lieux de vie et le travail de rue.</p> <p>Le Relais Santé est un facilitateur d'accès aux soins (démarches pour obtenir un traitement, mise en ordre de mutuelle, carte santé, aide médicale urgente, trouver un médecin traitant...).</p>
⇒ A investiguer			
<p>⇒ Mise en place de protocoles d'action avec les maisons médicales.</p> <p>⇒ Favoriser les collaborations avec les services sociaux des mutuelles, rencontrer les médecins traitants conventionnés avec le CPAS mais aussi les médecins non conventionnés des usagers.</p>			

Pôle	Situations problématiques	Offre préexistante au Relais Santé	Apport via le Relais social
Relais Santé	Découragement des usagers face aux démarches diverses.	Seul Salamandre permet d'accompagner les usagers sur leurs lieux de vie et les remobiliser sans qu'il y ait une demande préalable. Le service accompagnement du CPAS fait bien sûr ce travail mais l'utilisateur doit passer la porte du service et faire une demande préalable.	Le Relais Santé permet de rencontrer puis accompagner des personnes découragées tout comme Salamandre. En les accompagnant, ils retrouvent leur autonomie.
⇒ A investiguer			
⇒ L'idée de développer des équipes extra muros sera étudiée par le Relais Social en 2010.			

Pôle	Situations problématiques	Offre préexistante au Relais Santé	Apport via le Relais social
Relais Santé	Dans le cadre des maraudes hivernales, les travailleurs sociaux ne sont pas outillés pour déterminer le moment à partir duquel une personne est en danger. Il est mis en évidence que les travailleurs sociaux qui connaissent les personnes rencontrées en maraude, défont facilement qu'il y a une problématique mais sans pouvoir objectiver et évaluer le degré de l'hypothermie.	Des maraudes hivernales étaient assurées par les travailleurs sociaux de proximité de la ville.	Déceler les dangers dans le cadre du plan hiver, le Relais santé a permis la mise en place de critères et de recommandations pour surveiller et objectiver les risques d'hypothermie, et l'application de protocoles d'action en fonction de la gravité.
⇒ A investiguer			

⇒ Un système d'alerte au réseau par rapport aux degrés ressentis est actuellement à l'étude dans le cadre du Plan hiver.

Pôle	Situations problématiques	Offre préexistante au Relais Santé	Apport via le Relais Social
Relais Santé	Difficulté d'accès aux soins par manque de connaissance du réseau médical et sanitaire. De plus, la santé n'apparaît pas comme un besoin prioritaire ; le recours au soin se fait à partir du moment où la personne est en situation d'urgence.	Les maisons médicales (mais comme dit précédemment, deux d'entre elles sont à saturation).	Le Relais Santé permet aux usagers de se soigner : pieds, plaies, mycoses, pédiculose... ou de faciliter la rencontre avec un service de soins infirmiers chroniques ou un médecin ou un hôpital. Rôle préventif et d'éducation à la santé pour conscientiser les personnes sur la nécessité de prendre en charge leur santé.
⇒ A investiguer			
<p>⇒ Investiguer des services de soins à domicile, indépendants, sensibles à la précarité, les services d'urgence des hôpitaux et les médecins.</p> <p>⇒ Concertation et travail en réseau pour les usagers communs aux services</p>			

Pôle	Situations problématiques	Offre préexistante au Relais Santé	Apport via le Relais Social
Relais Santé	Des personnes vivent en rue et ne fréquentent aucune institution ou association, pourtant, elles ont connaissance du réseau.	Seul Salamandre peut toucher ces gens par leur travail en rue.	Le Relais Santé rencontre aussi ces personnes en rue ou au sein d'une structure : la Saint Vincent, Resto du cœur, Li Vi Clotchi...). Il les informe et les accompagne vers le réseau.
⇒ A investiguer			
⇒ Présence et visites chez les partenaires du réseau existants et à découvrir. Ex : les Sœurs de la Charité			

Difficultés rencontrées

Introduction

La première difficulté consistait à créer un nouveau service sur le paysage namurois. Le Relais santé est un nouveau service créé au mois de septembre. Après avoir parcouru les autres Relais santé de Wallonie, nous nous sommes rendu compte que tous les Relais santé fonctionnaient de façon différente.

Nous avons donc tenté de créer un service de première ligne en adéquation avec les besoins de la population précarisée ainsi que de l'offre de services déjà existant.

Pour ce faire, nous avons d'abord rencontré les partenaires du réseau et étudié les services.

Enfin, nous avons défini notre propre cadre de travail différent des autres Relais santé de Wallonie.

La gestion des demandes des usagers

Le Relais santé a cette particularité dans un premier temps, de ne pas avoir de permanences dans un local propre. Il se rend donc chez les partenaires pour rencontrer les usagers. Ceux-ci n'ont pas fait de démarches pour venir nous voir. Doit-on parler alors d'urgence des demandes quand au départ, il n'y a même pas de demande ? Il nous semble indispensable d'écouter, mais faut-il différer la demande, programmer des interventions ou au contraire saisir la balle au bond ?

Ces questions de la gestion de l'urgence divisent encore l'équipe soignante.

La lourdeur des démarches administratives dans certains cas

Le Relais santé est témoin de lourdeurs administratives. Nous prendrons cet exemple de Monsieur Z. Cet Algérien, en Belgique depuis 2001, est en cours de régularisation.

Son état psychique demande un antidépresseur. Pour l'avoir dans le cadre de l'aide médicale urgente, il devra :

- rencontrer le CPAS qui lui demandera un document ;
- avec ce document complété par la commune, il devra repasser par le CPAS pour obtenir un bon pour le médecin ;
- revenir au CPAS avec l'ordonnance ;
- et enfin pouvoir avoir son médicament.

Sans l'aide et l'accompagnement effectué auprès de ce monsieur, ce patient déprimé n'aurait pas fait toutes ces démarches et n'aurait, à ce jour, toujours pas ses médicaments.

Le refus de soins

Le Relais santé est confronté à des refus de soins ou des personnes sans demande. Prenons l'exemple de cette personne en hypothermie sévère qui nécessiterait une hospitalisation et qui la refuse. Il était violent pour le soignant de ne pas hospitaliser l'utilisateur mais encore plus violent de forcer l'utilisateur à suivre la voie du soignant. Nous avons donc activé un mécanisme de surveillance du patient toute la nuit avec police secours et le dispositif d'urgence sociale et le patient a survécu.

La rencontre de la population très jeune ou très vieille

Nous sommes confrontés à une population parfois très jeune – 17, 18 ans – ou parfois très âgée, pour laquelle nous ne sommes pas armés pour agir adéquatement. Nous aimerions développer des partenariats avec des organismes spécialisés dans cette population. Nous comptons investiguer cela pour 2010.

Evaluation de la réalisation des objectifs

Objectif général : 1. Donner les premiers soins aux personnes sans-abri ou en situation de grande précarité	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aller à la rencontre du public précarisé ▪ dans la rue ▪ dans les institutions qu'il fréquente : <ul style="list-style-type: none"> ⌘ Fréquentation des restaurants sociaux ⌘ Fréquentation de l'abri de nuit ⌘ Intervention à la demande des institutions partenaires 	<p style="text-align: center;">Oui</p> <p>Sauf abri de nuit (visite prévue début janvier)</p>
Réaliser les soins	<p style="text-align: center;">Oui</p> <p>A la Saint Vincent, à la Ptite buwèye Et au Resto du cœur</p>
Identifier les problèmes de santé	<p style="text-align: center;">Oui</p> <p>Certains usagers ne sont pas conscients de leurs problèmes de santé et se réapproprient leurs corps lors des entretiens</p>
Mettre à disposition un lieu d'hygiène	<p style="text-align: center;">Non</p> <p>mais utilisation des douches des partenaires : Saint Vincent de Paul Les Sauverdias et Ptite buwèye</p>
<p><u>Commentaires :</u> Pour 2010, nous nous donnons comme objectif opérationnel supplémentaire : De réaliser des permanences et réaliser des soins au sein du nouveau dispensaire rue Saint Nicolas avec un point douche et bain, lessives et petit vestiaire d'appoint.</p>	

Objectif général 2 : S'assurer du relais à d'autres professionnels de première ligne / Créer un réseau autour des situations	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
Se rendre au domicile des personnes si détection par un service de première ligne	Oui 1 patiente en collaboration avec les travailleurs de jour de la Ville
Recomposer la trajectoire de la personne au niveau santé/ mise en ordre sociale	Oui Remise en ordre mutuelle des patients, et réaffiliation auprès d'un médecin généraliste
. Accompagner la personne le temps qu'il faut pour qu'elle soit prête à réintégrer le circuit de soins classiques	Oui Vers les médecins, CPAS et autres partenaires du réseau
Téléphoner au professionnel vers qui la personne est orientée pour prévenir du relais	Oui
Accompagner physiquement la personne vers les services	Oui Vers les médecins, CPAS et autres partenaires
Organiser des concertations autour des situations en cas de multi-problématiques / mutli-interventions	Oui Dans une situation difficile en partenariat avec la Ville Néanmoins en attente d'un outil facilitant la mise en place de telles concertations (Cf. Relais Social)

Objectif général 3 : Créer un réseau de professionnels partenaires	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
Rencontrer : <ul style="list-style-type: none"> ▪ les 3 maisons médicales, ▪ les médecins généralistes qui conventionnent avec la carte santé du CPAS 	<p>Oui</p> <p>Pour les 3 maisons médicales</p> <p>Partiellement</p> <p>Rencontre et collaboration de 3 médecins</p>
Rencontrer les services de santé mentale et clubs de jour psy	Non
Rencontrer conventionner avec un/des service/s social/aux pour la remise en ordre administrative	<p>Oui</p> <p>Partenariat avec les travailleurs sociaux de proximité de la Ville, le centre de service social et les services de l'aide individuelle et d'accompagnement du CPAS</p>
Rencontrer les hôpitaux généraux et psychiatriques pour présentation du projet et demande de collaboration	<p>Partiellement</p> <p>Rencontre avec les services mais peu de dossiers en commun</p>
Contacteur pour présentation les services socio-sanitaires de première ligne (services sociaux, maisons d'accueil, aides-familiales, etc.)	Non
Collaborer avec des partenaires : <ol style="list-style-type: none"> 1. Resto du cœur 2. Saint Vincent de Paul 3. Centre de service social 4. CHR 5. CPAS 6. Ville de Namur 7. Sauverdias 8. Phénix 9. Sésame 10. Salamandre 11. Maison médicale les Arsouilles 12. Maison médicale Bomel 13. Maison médicale de La Plante 	<p>Partiellement</p> <p>Tous rencontrés sauf : Saint Martin, les Trieux, Pousse la Porte, 3 médecins agréés CPAS</p> <p>Collabore avec tous sauf : Saint Luc, Saint Martin, Beau Vallon : car pour ce trimestre peu de dossiers communs.</p>

<p>14. Li ptite Buwèye 15. Clinique et maternité Sainte Elisabeth 16. Clinique Saint Luc 17. Centre neuro-psychiatrique de Saint Martin Dave 18. Hôpital psychiatrique du Beau Vallon 19. Les Trieux 20. Arche d'Alliance 21. Pousse la porte 22. Coordination Provinciale Sida Assuétudes 23. Médecins agréés CPAS 24. Li Vî Clotchi</p>	
<p><u>Commentaires :</u> Il reste à investiguer les partenaires suivants :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Hôtel maternel Malonne2. La Croix Rouge3. Service Social de la Police, Pompiers4. FARES et services Provinciaux5. Lutte Solidarité travail6. Services de Santé mentale7. Service social des Mutuelles8. Al chije9. Oxfam10. La fourmi11. Les petits riens12. Sœurs de la charité13. Autres partenariats possibles extra Namur	

Objectif général 4 : Rester à l'écoute des besoins	
<i>Objectifs opérationnels</i> Recenser et analyser :	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
✕ les données épidémiologiques	Partiellement Tous les items de la Région wallonne ne sont pas recensés pour ne pas alourdir les premiers entretiens : moments essentiels dans les prises en charge.
✕ les trajectoires des patients	Partiellement Notifiés dans des dossiers écrits pour le moment
✕ le témoignage des patients	Oui
✕ les constats des partenaires	Oui Les remarques des partenaires sont utilisées pour améliorer le service
Commentaires <i>Il est urgent pour 2010 d'avoir un dossier électronique reprenant les items de la Région Wallonne mais permettant aussi de relever les informations des collègues et de permettre un suivi optimal du patient.</i>	

Objectif général 5 : Développer une dynamique de promotion de la santé	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
Informers les patients, en rapport à leur réalité quotidienne	Oui Dans chaque situation, les usagers sont informés de leur santé et la manière de la soutenir par des mesures préventives

Objectif général 6 : Définir le cadre de travail	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
Rencontrer les autres Relais santé	Oui
Organiser le temps de travail et le répartir le travail des 2 infirmiers, permanences, suivis, participations réunions, formations, travail administratif	Oui
Créer un dossier informatique infirmier et médical	Non objectif prioritaire 2010
Organiser supervisions avec autres résa	Non objectif prioritaire 2010

Objectif général 7 : Définir les besoins matériels	
<i>Objectifs opérationnels</i>	<i>Résultat → Atteint : oui – non - partiellement</i>
Rédiger et gérer les offres de marchés relatifs à <ul style="list-style-type: none"> ☒ gsm ☒ abonnement ☒ matériel médical ☒ pharmacie ☒ matériel de bureau ☒ mobilier médical 	Oui
Lancer une collaboration avec le CHR pour le matériel de prélèvement du laboratoire.	Partiellement finalisation 2010
Lancer une collaboration avec le CHR pour la stérilisation de nos instruments médicaux pour éviter de les stériliser nous mêmes	Partiellement finalisation 2010
Commentaires : Pour 2010, nous nous donnons comme objectif opérationnel supplémentaire : De réaliser une collaboration étendue avec le CHR concernant tous les services ainsi que la stérilisation.	

- **Perspectives**

Après 4 mois de fonctionnement en 2009, il s'avère que le Relais santé de Namur est particulièrement bien accueilli par les partenaires. En quelques temps, il a pu démontrer sa proactivité, à la fois envers les usagers qui ne démarchent pas par rapport à la prise en charge de leur santé, mais également vis-à-vis des services. Il a, en effet, rencontré bon nombre de services qui se sont tous montrés intéressés de collaborer.

2010 sera l'occasion de travailler davantage sur le volet « santé mentale », très présent parmi les problématiques sanitaires rencontrées chez les personnes en grande précarité. Cela signifie prendre des contacts avec les différents services spécialisés en la matière et voir de quelles manières une collaboration peut s'envisager. L'idéal serait de pouvoir intégrer au Relais santé un profil psy, éventuellement détaché d'un service partenaire.

Les services spécialisés s'adressant à des profils spécifiques, c'est-à-dire aux personnes âgées, aux personnes immigrées et aux jeunes, seront également rencontrés pour pouvoir collaborer.

Outre ce travail de création d'un réseau de travail, tous les soins et les accompagnements des personnes vont bien sûr se poursuivre, toujours sur Namur ville pour le moment.

La question de la communication, de la consignation des informations et la récolte de données seront également travaillées, avec notamment le projet d'un dossier médical informatisé.

Enfin, afin de pouvoir prendre de la distance et assurer une analyse extérieure des situations vécues sur le terrain, les infirmiers du Relais santé bénéficieront d'une supervision, idéalement avec d'autres professionnels vivant les mêmes questionnements.

L'optique du Relais santé de Namur est en effet d'être un service en mouvement, en évolution, qui reste à l'écoute des besoins des travailleurs de terrain et des patients, afin de toujours s'adapter au mieux à ceux-ci.