

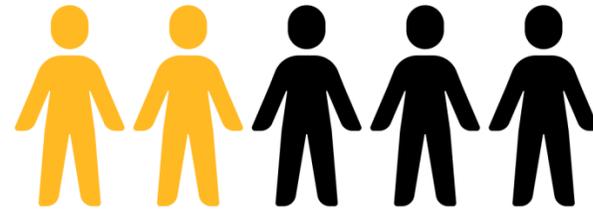


Impacts de la crise COVID-19 en région Wallonne :

Attentes des professionnels de terrain et de leurs publics

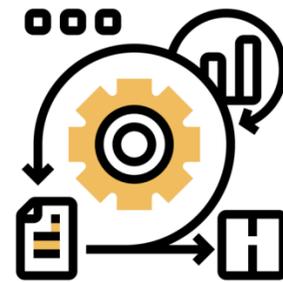


Démarche méthodologique des Points d'Appui COVID



Publics cibles

- Les personnes en situation de précarité
- Les personnes en situation de handicap
- Les personnes porteuses d'une ou plusieurs maladies chroniques
- Les familles monoparentales
- Les adolescents et jeunes adultes
- Les personnes âgées



Méthodologie

- 101 rencontres → 250 professionnels de terrain interrogés
- Approche territoriale (zones urbaines et rurales)
- 86 entretiens semi-directifs et 15 focus groups

Impacts généraux de la crise Covid

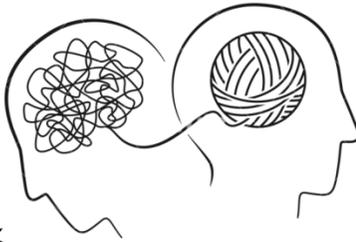
Accès aux soins

- Diminution de la fréquence et de la qualité du suivi médical, des soins et de la prise en charge
- Retards de dépistages et de diagnostics des pathologies
- Complexification de la procédure de prise de rendez-vous (saturation des services, confinement, pénurie de personnel soignant)



Santé mentale

- Augmentation et complexification des problèmes de santé mentale
- Augmentation des phénomènes de peur et des comportements addictifs
- Saturation des services de santé mentale



Lien social

- Aggravation de l'isolement
- Tensions voire des violences intrafamiliales et entre pairs
- Fragilisation et rupture du lien social et familial



Impacts généraux de la crise Covid

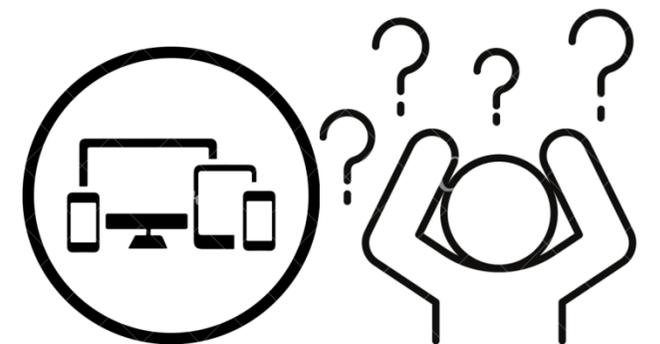
Conditions et habitudes de vie

- Impacts négatifs :
 - d'alimentation,
 - d'hygiène,
 - de sommeil,
 - de consommation
- Diminution voire arrêt d'activité physique
- Pertes d'emploi, de logement
- Perturbations en matière de vie relationnelle, affective et sexuelle
- Perturbation de la scolarité



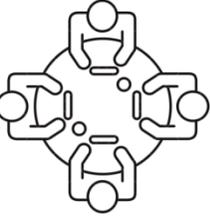
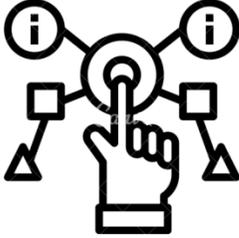
Accès au numérique

- Fracture numérique
 - Matérielle (ordinateur, accès internet)
 - Compétences/connaissances informatiques et numériques
- Renforcement des inégalités en matière d'accès aux services et informations digitalisées
 - Perte d'autonomie
 - Frein à l'inclusion



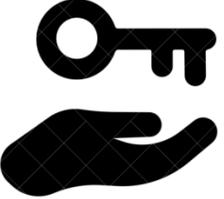
Attentes émises par les professionnels de terrain pour tous les publics

[a] Favoriser l'accès aux services

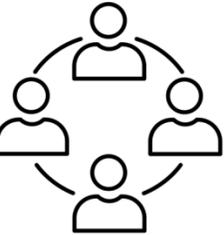
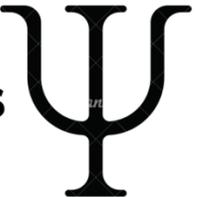
- Diversifier les modalités d'accès   
- Faciliter l'accessibilité au numérique 
- Renforcer les dispositifs locaux d'articulation entre les différents professionnels 
- Renforcer les modalités diversifiées d'achats de titres de transport 
- Simplifier les démarches administratives 
- Adapter les procédures telles que l'obtention d'un COVID Safe Ticket 
- Renforcer les équipes de la première ligne de soins et de l'action sociale 
- Valoriser et visibiliser l'offre de services en matière de soutien au niveau local 
- Diversifier les canaux d'information (centres culturels) 
- Développer/maintenir les outils digitaux 

Attentes émises par les professionnels de terrain pour tous les publics

[a] Favoriser l'accès aux services : suite

- Augmenter le remboursement de certains médicaments 
- Permettre un accès centralisé à l'information 
- Augmenter l'accessibilité et la disponibilité des aides à domicile/AVJ 
- Renforcer l'offre d'aide et de soins à domicile pour maintenir la continuité des soins 
- Renforcer les distributions des colis alimentaires 

[b] Favoriser un accompagnement de la santé mentale et du bien-être, qui tient compte des aspects psychosociaux

- Renforcer les équipes dans le domaine de la santé mentale 
- Renforcer l'offre en matière de santé mentale 
- Renforcer les dispositifs « tampons » en SM afin d'éviter l'institutionnalisation 
- Mettre en place des prises en charge psychologiques spécifiques 

Attentes émises par les professionnels de terrain pour tous les publics

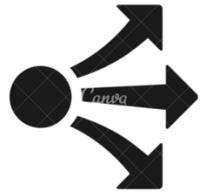
[c] Renforcer le lien social

- Renforcer la création/poursuite d'activités collectives 
- Augmenter la mise en place de projets permettant de rompre l'isolement 
- Développer ou pérenniser des espaces de paroles ou de rencontres 
- Visibiliser les actions de maintien du lien social 
- Maintenir le lien avec les personnes ayant quitté l'institution temporairement
- Développer des propositions d'activités intergénérationnelles



Attentes émises par les professionnels de terrain pour tous les publics

[d] Enrichir les approches préventives

- Développer l'empowerment 
- Améliorer la littératie 
- Renouveler les campagnes d'information 
- Développer et diffuser l'offre de services préventifs 
- Favoriser l'inclusion/participation des publics dans les démarches locales 
- Penser les mesures sanitaires 
- Valoriser et visibiliser des initiatives positives menées durant la crise 

[e] Renforcer la vulgarisation des informations

- Diversifier/optimiser les modalités de communication des mesures sanitaires 
- Diffuser les informations officielles vulgarisées via un canal validé et accessible 

Les personnes âgées

[a] Favoriser l'accès aux services

- Soutenir et renforcer les facilitateurs en santé
- Encourager les démarches locales solidaires
- Création de plate-forme de soignants "mobiles"



[b] Favoriser un accompagnement de la santé mentale et du bien-être, qui tient compte des aspects psychosociaux

- Renforcer les équipes et l'offre en matière de santé mentale



[c] Renforcer le lien social

- Favoriser les initiatives communales utilisant un listing préétabli afin de favoriser la prise de contact
- Développer des activités intergénérationnelles



Les personnes âgées

[d] Enrichir les approches préventives (éducation et promotion de la santé)

- Favoriser la co-construction dans les projets mis en place au sein des MR



[e] Renforcer la vulgarisation des informations

- Diversifier et optimiser les modalités de communication



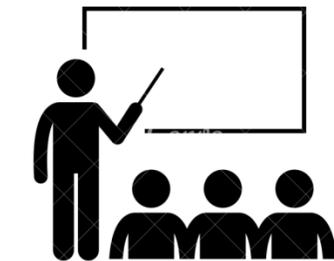
[i] Favoriser la bientraitance des personnes âgées

- Renforcer les services de prévention et de protection
- Promouvoir un modèle d'organisation participative
- Intégrer des critères qualitatifs dans les projets de vie



Renforcer les compétences des professionnels

- Renforcer et encourager la participation à des formations notamment sur les questions de santé mentale en fonction des besoins et des spécificités des publics accompagnés ainsi que sur l'utilisation d'outils numériques.
- Soutenir l'intégration des approches collectives et communautaires via des formations de base, continuées, ou via la participation à des moments d'échange de pratiques et d'expériences entre professionnels, etc.



Valoriser l'expertise des professionnels ainsi que le travail réalisé au quotidien

- Permettre aux professionnels de se concentrer sur la mise en place de projets coconstruits entre professionnels en les déchargeant du volet administratif.
- Coconstruire, en équipe, des perspectives afin de garder le sens du travail et les missions initiales, malgré les difficultés rencontrées lors de potentielles futures crises.
- Travailler la littératie en santé avec les services afin d'améliorer la qualité d'information transmise au public.



Améliorer la santé mentale des professionnels

- Créer des espaces de paroles afin d'échanger sur le vécu des professionnels et travailler les représentations sociales.
- Reconnaître et valoriser l'existant en termes de services offerts, d'événements organisés, d'adaptation des services en période de crise.



Améliorer la communication, la coordination, le réseautage et la concertation entre les professionnels

- Améliorer la coordination entre les différents services, ainsi que favoriser une communication plus efficace.
- Développer des dispositifs soutenant l'intersectorialité et la pluridisciplinarité, en développant le travail intersectoriel entre les services de secteurs diversifiés comme la psychiatrie et le handicap en favorisant la venue d'un service psychiatrique en résidence.
- Favoriser la collaboration et la connaissance intersectorielle, en créant des répertoires des services existants afin d'assurer la continuité des soins, tout en reconnaissant les compétences de chacun (p. ex., « vis mon job »)



Recréer du lien au sein des équipes

- Renforcer la mise en place de supervisions d'équipe (accompagnements d'équipe) pour notamment travailler les missions et la « raison d'être » de l'institution.
- Favoriser les moments conviviaux en équipe (mises au vert).



Améliorer les échanges d'informations entre décideurs et professionnels

- Créer des canaux de communication bidirectionnels entre élus et professionnels.
- Améliorer la clarté des protocoles afin de faciliter la réception, l'interprétation et la mise en œuvre des directives et améliorer la spécificité selon les publics concernés.

