

**Voyage d'étude à  
la Maison médicale de Barvaux sur Ourthe en Belgique  
26 et 27 août 2013**



De g. à d. : S. Plissonneau (élué Saligny), E. Richard (élué La Genétouze), A . Valin (élué La Roche sur Yon), B. Perrin (Maire d'Aizenay), E. David (Pays Yon et Vie), Ph. Gaboriau (Maire de Dompierre), J-P. Brisard (MG St Florent), J-L. Batiot (Maire St Florent), M. Cassiers (MG maison méd. Barvaux), S. Charlier (psychologue maison méd. Barvaux), J. Laperche (MG maison méd. Barvaux)

## Pour rappel :

### Objectifs de ce voyage :

- Augmenter la capacité du groupe de travail santé à porter les objectifs opérationnels du Pays en visualisant des exemples de réalisations concrètes.
- Etre en capacité de mieux accompagner les porteurs de projet en se familiarisant avec le concept de santé communautaire et en bénéficiant de l'expérience des autres.

## Présentation du territoire



Située à 40 km au Sud de Liège, la commune de Durbuy est le fruit d'une fusion entre plusieurs communes rurales. Elle regroupe ainsi 11 000 habitants répartis sur une quarantaine de hameaux et villages (15 000 hectares).

Barvaux sur Ourthe en est le centre administratif, Durbuy la vitrine touristique (cité médiévale).



Les activités économiques principales sont le tourisme (1 600 000 nuitées/an, 35 000 habitants l'été) et l'agriculture. Du fait de ces activités, la population est très vieillissante. Le chômage atteint 12 à 13%. Le revenu moyen est relativement bas.

De plus, en raison de l'éclatement de la population sur le territoire, les problèmes de mobilité sont importants.

La maison médicale de Barvaux-sur-Ourthe est un centre de santé intégré créé à l'initiative de médecins généralistes, de kinésithérapeutes, d'infirmiers et d'infirmières... Ils décident d'organiser ensemble leur travail pour dispenser des soins de première ligne, de manière continue. Leurs actions visent une approche globale, intégrant soins et démarches préventives de la santé. Cette approche prend aussi en compte les dimensions psychologiques, sociales, économiques ou culturelles de la santé.

### La genèse

Elle a été créée en 1978 à l'initiative de Jean Laperche, alors jeune médecin généraliste, militant pour un autre modèle de soins. Un courant de pensée émergeait en effet pour défendre une approche plus globale, pluridisciplinaire, proche des gens. Il a complété son parcours universitaire d'une formation en santé publique et s'est intéressé au Germ, Groupe d'études pour une réforme de la médecine.

Il s'est associé avec deux médecins motivés pour monter le projet de maison médicale. Ils sont alors partis à la rencontre des autres professionnels de santé de la commune. Froidement accueilli par les médecins en place à Barvaux, ils ont par contre découvert des paramédicaux enthousiastes, heureux de cette initiative de décroisement.

De cette expérience de mise en place d'une maison de santé, il tient à faire passer ce message :

- Leur projet n'est pas un projet immobilier. Plus qu'une bonne entente, ce sont des objectifs et des valeurs qui sont partagés entre les professionnels de la maison médicale. Ces objectifs font référence, ils sont une ligne de conduite. C'est ce qui permet de dépasser les tensions ou les conflits. Il existe toujours des tensions entre les deux visions de la médecine, il y a toujours des conflits à gérer dans tout groupe humain. Pour les dépasser, il faut les resituer par rapport au projet.

Il mentionne 2 obstacles principaux à ce type de projet :

- o La formation des professionnels : c'est dans ce sens que certains membres ont suivi une formation à la conduite de réunion ou à la gestion de groupe et que l'équipe de la maison médicale est attentive à la formation continue.
- o Le financement des soins : le passage au forfait a ainsi conforté leur projet.

### Le fonctionnement actuel

Aujourd'hui, la maison médicale de Barvaux compte 20 professionnels (accueillantes, médecins, kinés, infirmier(ère)s, aide-soignante, assistante sociale, animateurs en santé communautaires, psychologue), dont 7 médecins (représentant 6 ETP) et 3 200 patients inscrits.

Les locaux, d'une surface estimée entre 450 et 600 m<sup>2</sup>, comprennent 3 niveaux. On trouve au rez-de-chaussée le bureau d'accueil, le cabinet infirmier, les 2 salles de kiné, 1 cabinet de médecin, une salle d'attente et un local technique (stérilisation, pharmacie). Les autres étages (accessibles que par escalier !) comprennent les autres cabinets médicaux, salles d'attente, local de rangement, salles de réunions, cuisine et chambre pour l'accueil des stagiaires. Les médecins n'ont pas de cabinet attribué (il y a 5 cabinet pour 7 médecins).



Tous les professionnels de la maison médicale sont salariés sauf les médecins qui sont rémunérés selon un tarif horaire. Ils sont rémunérés pour le temps passé en consultation mais aussi pour les temps de réunion ou de coordination auprès d'un patient.

Jean Laperche précise qu'ils ne reçoivent plus les visiteurs médicaux.

### Les valeurs partagées :

Les membres de l'équipe sont tous convaincus de la nécessité d'une approche globale de la santé et de l'importance des déterminants de santé. Ils adhèrent à la charte des maisons médicales qui promeut la solidarité, la justice sociale, la citoyenneté, l'autonomie.

*« La santé envisagée dans sa globalité est une idée fondatrice des maisons médicales. « Le fait de monter des équipes pluridisciplinaires est un moyen, ce n'est pas un but en soi. L'approche globale de la santé, ce n'est pas l'approche médicale des maladies. A partir des premières plaintes concernant un symptôme, on trouve souvent d'autres problèmes. » Le symptôme est un fil sur lequel l'équipe de la maison médicale tire pour découvrir des difficultés plus profondes. Concrètement, cela implique d'écouter les patients et de comprendre les liens entre les difficultés de la vie et les maladies qui apparaissent. Entre les soignants, c'est une dynamique positive qui s'installe. On peut partager les impressions sur un cas et offrir plusieurs regards sur une situation.*

*L'éthique de la santé propre aux maisons médicales implique des inflexions dans la pratique quotidienne par rapport à la médecine classique et, au premier chef, la participation des patients. »*

*Extrait du cahier n°113 Labiso, Laboratoire des innovations sociales, consacré à la maison médicale de Barvaux.*

### Le financement

Du fait du lobbying exercé par leur Fédération auprès des pouvoirs publics et après négociation avec l'assurance maladie, les maisons médicales belges ont obtenu le paiement au forfait.

Ainsi, la maison médicale de Barvaux reçoit 37 €/mois/patient inscrit, quel que soit le nombre de ses consultations.

Pour Jean Laperche c'est cohérent avec leur projet car cela encourage à une approche globale. *« Ce mode de paiement pousse à développer des stratégies de prévention, car le paiement est centré sur la santé et non plus sur la maladie ».* Extrait du cahier n°113 Labiso.

## Structuration en coopérative

Les membres de la maison médicale sont regroupés en coopérative (SCOP ?) pour la gestion de l'immeuble et du matériel. Le conseil d'administration est composé de 5 membres pour un mandat de 2 ans, renouvelable 3 fois maximum. Tous les membres de l'équipe ne sont pas obligés de prendre des parts ; ce n'est notamment pas une obligation pour les jeunes arrivants.

La gestion des tâches communes

Un système de délégation à des responsables de tâches est organisé pour l'entretien des locaux, la gestion des déchets... Ce qui n'est pas attribué est géré par le CA.

## Organisation du travail en équipe

Car il est très organisé ! Jean Laperche nous prévient : pas d'improvisation avec un groupe de 20 praticiens !

### 1- Les réunions de toute l'équipe

L'ensemble de l'équipe se réunit tous les vendredis de 12h45 à 15h15 (la maison médicale est fermée – en cas d'urgence, les patients font appel à la régulation : il se peut qu'un médecin soit appelé par la régulation et doive quitter la réunion ; cela arrive a priori 4 ou 5 fois par an).

Modalités d'organisation :

- 3 directeurs de réunion sont désignés (sur la base du volontariat) pour un mandat de 2 ans. Leur rôle est de préparer les réunions et de les animer (nécessaire comme il n'y a pas de liens hiérarchiques dans l'équipe). Cela implique 1h à 1h30 de préparation par semaine. A l'issue de la réunion, il rédige le compte rendu qui est annexé au dossier informatique du patient.
- Des fiches sont disponibles à l'accueil afin qu'une situation difficile ressentie par un professionnel avec un patient soit inscrite à l'ordre du jour. Le professionnel doit y mentionner le nom du patient, la nature des difficultés qu'il rencontre, les membres de l'équipe avec qui il souhaite échanger.



Ordre du jour des réunions :

- 1 vendredi sur 2 : « cas patients »
- Les autres vendredis :
  - o Vie d'équipe,
  - o Réunions de secteur c'est-à-dire par profession (environ 1 fois /mois) : échanges sur des pratiques, sur des nouveaux articles scientifiques...
  - o Suivi des patients précarisés
  - o Intervention de partenaires extérieurs.

C'est le CA qui décide de l'ordre du jour en dehors des cas patients.

Les réunions « cas patients » sont divisées en 2 temps avec une pause conviviale entre les deux.

Chaque temps se travaille en sous-groupes. Ils traitent ainsi en général 4 situations lors d'une réunion (2 sous-groupes x 2 temps). La composition des sous-groupes dépend des sollicitations inscrites dans les fiches ; les membres de l'équipe qui n'ont pas été expressément sollicités choisissent leur sous-groupe de travail.

La maison médicale touche 58 000 €/an pour ce fonctionnement d'équipe en sus du forfait lié au nombre de patients inscrits.

## 2- Réunions sur la prévention et les actions communautaires

Lorsque des professionnels font part d'insatisfactions quant à la résolution de certains problèmes rencontrés en consultation, ou sur interpellations de patients, des groupes projet se mettent en place associant quelques membres de l'équipe médicale et quelques patients.

Exemples d'actions communautaires mises en place :

- Groupe d'accompagnement à l'arrêt du tabac : Chaque jeudi de 13 h 00 à 16 h 00 se réunissent à la Maison Citoyenne de Barvaux 10 à 12 personnes qui s'interrogent sur leur consommation de cigarettes. Ils partagent leurs expériences, échangent des trucs et astuces, etc... à la manière d'un groupe d'entraide mutuelle. C'est un lieu où, sans être jugé, sans être forcé d'arrêter ou de diminuer, des fumeurs s'aident :
  - o à comprendre la place qu'occupe le tabac dans leur vie, en bien et en mal ;
  - o à imaginer une vie sans tabac, avec ses avantages et ses inconvénients ;
  - o pour ceux qui le souhaitent, à diminuer ou à arrêter progressivement, voire rapidement, leur consommation de tabac.
- Balades santé dont l'objectif est de permettre à des patients de retrouver une mobilité suite à une hospitalisation ou un traitement, une maladie, ou du fait d'un isolement ou d'appréhensions... Ces balades ont lieu 1 dimanche après-midi par mois. Le groupe a été scindé en 2 : les lièvres (4 à 6 km en 2h), encadré par Sophie Charlier et quelques volontaires, et les tortues (1 à 1,5 km suivis d'un temps de jeu en salle), encadré par Jean Laperche et quelques volontaires.
- Forum Santé Magazine : depuis plus de 15 ans, des patients de la Maison médicale participent à la rédaction de Forum Santé Magazine, magazine trimestriel. Une dizaine de personnes (environ 5 patients et 5 soignants) se réunissent en moyenne une fois par mois pour discuter du numéro à préparer : de quoi va-t-on parler ? Le thème choisi correspond-il à une préoccupation des habitants de Durbuy ? Comment en parler ? Qui peut s'en occuper ?

*En savoir plus : [www.mmbarvaux.be](http://www.mmbarvaux.be)*

## La prise en compte des difficultés sociales et psychologiques

Lorsqu'un patient s'inscrit, il remplit un formulaire destiné à dépister les difficultés sociales et mentales. Ils ont en effet remarqué qu'il faut sinon environ 2 ans avant de les identifier. Cela permet d'apaiser la demande de soins pour des problèmes sociaux. Cela permet aussi de recenser les patients précarisés et suivre l'évolution.

Lorsqu'une situation compliquée est repérée, le patient est orienté vers Sophie Charlier, psychologue, ou Dominique Petit, assistante sociale.

Rôle de la psychologue : aider à clarifier des situations de vie compliquées.

*« Elle vous aide à mettre en mots votre vécu difficile.*

*Elle vous aide à y voir plus clair et à formuler une demande plus claire par rapport à ce que vous vivez.*

*Ceci afin d'envisager des pistes d'évolution que vous choisirez ou non de suivre.*

*Parfois, quelques séances suffiront. D'autres fois, vous choisirez des relais extérieurs qui vous seront proposés.*

*Par exemple, un suivi individuel chez un psychothérapeute ou dans un centre de planning familial.*

*Ou encore un travail avec un conseiller conjugal et familial.*

*Ou peut-être choisirez-vous de changer d'orientation scolaire ou professionnelle avec l'aide d'associations spécialisées. » Extrait site internet de la maison médicale*

Rôle de l'assistante sociale : accompagner les patients dans leurs démarches

*« J'aide les personnes qui rencontrent de grandes difficultés dans la vie, avec un retentissement pour leur santé. Je travaille uniquement à la demande, le plus souvent, des médecins et parfois de ma collègue psychologue, Sophie, ou de mes collègues infirmières.*

*Mon travail consiste à vous écouter et à vouloir comprendre les difficultés que vous rencontrez. Ensuite, nous pouvons établir avec vous des priorités immédiates sur lesquelles nous pouvons agir rapidement.*

*Pour cela, j'essaie, avec vous, d'augmenter vos possibilités d'agir, vos compétences et celles de votre famille. Si nécessaire, je sollicite les compétences de mes collègues de la maison médicale et les compétences des services extérieurs à la maison médicale : aides-familiales ou collègues assistantes sociales d'autres services : CPAS, Clair et Net, etc... Je peux vous accompagner dans ces démarches si cela est utile.*

*Afin de vous encourager à continuer et de ne pas laisser tomber les bras, je m'informe de ce qui a pu être réalisé et j'en informe aussi vos soignants qui m'ont demandé de vous aider.*

*Quand nous sommes plusieurs professionnels de la santé ou des services sociaux à travailler ensemble pour vous aider, je vous invite à participer à une réunion de coordination pour éclairer votre situation et décider ensemble avec vous ce qui peut être fait et qui peut le faire.*

*Je participe aussi à la réunion de toute l'équipe de la maison médicale du vendredi après-midi et aux réunions de coordination avec les médecins et la psychologue. » Extrait site internet de la maison médicale*

## Le partenariat

La maison médicale travaille avec de nombreux partenaires extérieurs, pour le diabète ou l'alimentation par exemple.

Pour illustrer ce travail partenarial, nous avons été accueillis à la Maison Citoyenne par 3 élus locaux et les 2 permanentes de la structure. Il s'agit d'un lieu de rencontres et d'activités, ouvert à tous, pour favoriser les relations entre les citoyens, partager ses expériences et développer son savoir-faire.



Jean Laperche souligne que c'est un relais formidable. Il donne l'exemple de leur collaboration pour le groupe d'entraide tabac : la maison citoyenne s'occupe de l'accueil, de la collation, de l'organisation du co-voiturage. Ariane

Teheux, médecin à la maison médicale, parle également de l'action « Bols et Cie » où elle vient de temps en temps partager un bol de soupe.

C'est une porte d'entrée où tout est interconnecté. Comme la structure ne compte que 2 permanentes, leur mission est de tisser des relations avec l'ensemble des acteurs de la commune ; pas seulement collecter leurs plaquettes et les diffuser mais se faire connaître, donner confiance aux partenaires pour qu'ils soient un relais. C'est en effet la diversité dans le partenariat qui permet de répondre à leur objectif de mixité sociale. La responsable précise enfin qu'ils n'envoient pas les gens vers ces différents partenaires mais les accompagnent, les introduisent : la personne ne se sent plus ballotée d'un service à l'autre.

### Les points forts de la maison médicale

- Approche globale de la santé.
- C'est rassurant pour les gens de sentir qu'ils ont affaire à une équipe (c'est ce qui est ressorti d'une enquête auprès des patients).
- C'est un système performant pour les situations compliquées (apport important de la psychologue et de l'assistante sociale).
- Le plaisir de travailler pour un projet qui a du sens, avec une équipe qui partage les mêmes valeurs.

Un grand MERCI à l'équipe de la maison médicale de Barvaux pour leur accueil chaleureux !