

Concertation thématique liaison ambulatoire-hôpital #1

 20 professionnel·les social/santé.

 Voir support de présentation [ici](#).



Les concertations thématiques des bassins visent à suivre les actualités et partager les connaissances, assurer une fonction de veille des besoins de la population, identifier les ajustements en termes d'offre et de collaboration, proposer des actions à mener collectivement. Elles sont ouvertes à tous·tes les acteur·rices social-santé.



- Améliorer la lisibilité de l'offre et de service permettant de soutenir l'accompagnement des personnes âgées isolées
- Poursuivre le travail sur le manque de transmissions des informations médicales et sociales entre les différents acteurs
- Partage des actualités (Voir pages 44-56 du support de présentation)

Constats et ajustements de l'offre

La rencontre a permis de découvrir deux outils favorisant la transmission d'informations sociales et médicales : l'outil Papillon de l'ASBL Bras dessus Bras dessous et la Boîte Jaune mise en place par la Commune et le CPAS d'Etterbeek.

- L'outil **Papillon** est un outil dont l'objectif premier est d'aider la personne à reprendre une place active dans la gestion de sa santé. Co-construit avec des usager·ères, il rassemble des informations utiles sur sa situation, son entourage et son réseau d'aide.
- La **Boîte Jaune**, quant à elle, a pour objectif de permettre aux services d'urgence d'accéder rapidement à des informations essentielles lors d'une intervention à domicile. Les informations contenues dans la boîte sont complétées par le·la médecin généraliste.

Plusieurs professionnel·les ont souligné la réelle plus-value de ces outils pour faciliter la transmission des informations. Ils et elles ont toutefois rappelé que leur efficacité repose sur une coordination suffisante entre les acteur·rices concerné·es: ambulances, SAMU, Urgences, médecins généralistes, coordination d'aide et de soins à domicile, services sociaux des hôpitaux, infirmier·ères à domicile, etc. Sans une diffusion large et une appropriation collective du dispositif, les personnes les plus vulnérables ou isolées risquent de ne pas en bénéficier, et la dynamique pourrait progressivement s'essouffler. Par ailleurs la question de la mise à jour des informations contenues dans ces outils constitue également un enjeu important.

Veille des besoins de la population

Pour favoriser une transmission fluide des informations entre les différents secteurs, il est essentiel que les personnes puissent s'approprier et organiser elles-mêmes les informations relatives à leur santé. Cette démarche est facilitée lorsqu'elle s'inscrit dans une relation de confiance avec un·e professionnel·le, un·e bénévole, un·e proche ou toute autre personne de référence.

Les échanges ont également souligné l'importance de développer des stratégies de communication et d'« aller-vers » adaptées afin de toucher les personnes les plus isolées, qui ne fréquentent pas spontanément les services existants. L'enjeu est de garantir que ces publics puissent eux aussi être informés de l'existence de ces outils et bénéficier de leur utilisation.

Actions à mener collectivement et perspectives

La diffusion des outils existants devrait être renforcée auprès des médecins généralistes, des maisons médicales, des services hospitaliers et des acteurs du domicile.

Les échanges ont également mis en évidence la nécessité de mieux coordonner les initiatives existantes afin d'éviter la multiplication des outils de liaison. À l'issue de la réunion, il est ressorti que trois des quatre communes du Bassin avaient déjà déployé le dispositif des Boîtes Jaunes. Ce constat constitue une opportunité pour l'équipe du Bassin de proposer aux différents acteurs concernés d'engager une réflexion commune autour de ces initiatives. L'objectif est de favoriser les échanges de pratiques, d'encourager une communication plus cohérente et de soutenir une diffusion renforcée du dispositif auprès de l'ensemble des professionnel·les concerné·es.

Save the date

Concertation thématique Liaison ambulatoire-hôpital #2 : le **22/09/2026, de 13h à 16h** (GC Op Weule, rue Saint-Lambert 91 - WSL). Consultez l'agenda → [ici](#)

Concertation thématique liaison ambulatoire-hôpital #1

La Concertation thématique « Liaison ambulatoire-hôpital » se concentre, depuis septembre 2025, sur la situation des personnes âgées isolées.

Ce recentrage est issu des échanges de la première rencontre, au cours de laquelle la diversité des enjeux abordés avait rendu difficile l'identification d'un axe prioritaire. Avec l'appui du Conseil de l'Action du Bassin, la thématique des personnes âgées isolées a été retenue comme fil conducteur, afin d'analyser plus concrètement les obstacles rencontrés par les services dans les transitions entre hospitalisation et retour à domicile.

Lors de la Concertation de septembre 2025, les professionnel·les ont été invité·es à identifier les freins rencontrés dans l'accompagnement de ces personnes. Le travail en sous-groupes a fait émerger plusieurs obstacles récurrents : manque de communication interdisciplinaire, difficultés à intervenir dans l'urgence, pénurie de temps, manque de coordination, insuffisance de transmission des informations médicales et sociales, méconnaissance de l'offre et des services existants, difficultés liées aux réalités de vie des patient·es (langue, mobilité, déficiences...), refus ou non-adhésion aux soins... Ces éléments ont été identifiés comme autant de facteurs fragilisant la continuité des parcours.

À l'issue de cette réunion, les participant·es ont voté pour déterminer les priorités à approfondir. Trois enjeux se sont dégagés :

- la méconnaissance de l'offre de services;
- la non-adhésion aux soins;
- et le manque de transmission des informations médicales et sociales.

Lors de la réunion de février, le travail sur le manque de transmission d'informations sociales et médicales avait été entamé lors d'un échange en plénière entre professionnel·les hospitalier·ères et intervenant·es de l'ambulatoire, autour des difficultés propres à leurs réalités de terrain respectives.

Cette réflexion s'est poursuivie lors de la réunion d'avril à travers la présentation de deux dispositifs existants : l'outil Papillon, développé par l'ASBL Bras dessus Bras dessous, et le système des Boîtes Jaunes, présenté par le CPAS et la Commune d'Etterbeek. Ces deux initiatives visent, chacune à leur manière, à faciliter la circulation des informations et à soutenir les personnes dans leur parcours de soins.