

MAISON
de SANTÉ
ATLAS

Notre Charte

Table des matières

Une charte pour quoi, pour qui ?.....	3
Par qui et pour qui ?.....	3
Une charte en évolution.....	3
Des valeurs.....	4
... et des moyens	5
Une histoire.....	6
Atlas ?.....	6
Nos perspectives.....	7

Une charte pour quoi, pour qui ?

Ce document a pour but de définir les valeurs que nous voulons voir portées par la Maison de Santé Atlas. Et ce, afin de garantir que ces valeurs et la vision du projet sur lequel l'équipe s'est mise d'accord continuent de constituer le fil rouge de la maison médicale. Cette charte doit donc servir de guide et de balise, pour que notre pratique soit cohérente par rapport à nos intentions. Elle doit pouvoir servir de cadre de référence, qui nous permettra de confronter l'évolution du projet aux fondements que nous avons voulu lui donner.

La charte doit également servir d'élément de cohésion pour l'équipe. Nous voulons qu'avec ce texte, les travailleurs de la maison médicale, avec leurs différences, se rassemblent autour d'un projet commun, de valeur communes.

Enfin, la charte va nous servir à définir les particularités de notre projet. Il s'agira donc, d'une part, de choisir les valeurs et perspectives que nous voulons placer au centre du projet de la maison médicale, et, d'autre part, de donner notre définition de ces valeurs.

Par qui et pour qui ?

La charte est écrite par l'équipe de la Maison de Santé Atlas. Tout membre de l'équipe contribue à donner du sens et de la valeur au projet. Aussi tout membre de l'équipe participe-t-il à la réflexion autour de la charte et à la rédaction de celle-ci.

La charte s'adresse avant tout à l'équipe de la Maison de Santé Atlas. Elle remplit à son égard un rôle rassembleur, de cohésion et de ligne directrice du projet. Il est demandé à tout travailleur fixe de la maison médicale d'adhérer à la charte et de la signer.

Les travailleurs remplaçants engagés pour une durée supérieure à 2 mois doivent également adhérer à la charte.

Par ailleurs, la charte est mise à disposition de toute personne souhaitant la consulter. Elle sera ainsi disponible dans la salle d'attente de la Maison de Santé Atlas ainsi que sur son site Internet.

Une charte en évolution

Nous voulons évaluer la charte tous les deux ans. Ainsi, elle pourra évoluer au fil des changements de contexte, des départs et arrivées de nouveaux membres de l'équipe, etc. Dans tous les cas, nous voulons viser le consensus en cas de modification.

Des valeurs...

Neutralité : la Maison de Santé Atlas se définit comme neutre. Par cela, elle entend ne se référer à aucune religion, culture ou idéologie politique. Cette neutralité lui permet donc d'accueillir les patients appartenant à différentes cultures, religions ou courants politiques dans un même respect et en leur offrant une même qualité de soins.

Tolérance : la Maison de Santé Atlas accueille la différence et la respecte en vue de garantir des soins de qualité à tous, et ce, malgré d'éventuels points de vue différents existant entre patients et/ou travailleurs de la maison médicale sur les plans philosophique, religieux ou politique.

Équité : nous souhaitons permettre un accès égal aux soins à tous. Eu égard les inégalités et la diversité présente dans notre société, cela implique un traitement adapté à chacun où chacun doit pouvoir être pris en charge selon ses besoins.

Autonomie : nous voulons oeuvrer en vue d'une autonomisation croissante des patients dans leur prise en charge médicale. Nous souhaitons avoir une attitude qui permette aux patients de devenir acteurs de leurs soins. Dans cette optique, tant les soignants que les travailleurs en santé communautaire et à l'accueil auront le souci d'offrir aux patients, notamment par des brochures, des activités et autres moyens d'information, des outils qui leur permettent de comprendre leur suivi et de prendre les décisions le plus consciemment possible et en toute autonomie.

Autogestion : nous voulons fonctionner dans le cadre d'une gestion démocratique de type autogestionnaire. Cela implique un mode d'organisation dans lequel chaque travailleur intervient dans la gestion de la maison médicale. Les travailleurs se partagent dans cette optique la responsabilité quant au bon fonctionnement de celle-ci.

Nous visons la recherche de consensus dans les débats et discussions, dans lesquels chaque travailleur a une voix. Nous souhaitons maintenir une structure non hiérarchisée.

L'autogestion nécessite une confiance entre les différents travailleurs, ainsi qu'une transparence et une ouverture de chacun à la discussion, à la remise en question et à la critique, notamment vis-à-vis de son travail.

Transdisciplinarité : nous visons à travailler ensemble de façon polyvalente et complémentaire. Ce concept de transdisciplinarité implique plus qu'un meilleur fonctionnement entre nos différentes disciplines. C'est une attitude que nous souhaitons développer et entretenir : la frontière entre nos métiers n'est pas figée, chaque travailleur se nourrit de l'autre, de sa pratique, son travail, dans le but de co-construire un projet avec le patient.

Responsabilité : vu notre volonté de travailler en transdisciplinarité, nous souhaitons d'autant plus développer la conscience de chaque travailleur quant à sa responsabilité professionnelle, liée à la fois à sa fonction spécifique et à la structure en général.

Accessibilité : nous concevons la santé comme un droit. C'est pourquoi nous voulons mettre au centre du projet l'accessibilité des soins, tant au niveau financier que géographique et culturel.

... et des moyens

Ces différentes valeurs constituent pour la Maison de Santé Atlas un guide pour l'action pratique, pour le travail quotidien, pour les projets...

Cependant, au cœur du projet de la maison médicale se trouve l'offre de soins médicaux de première ligne accessibles à tous. Le patient et la qualité des soins que nous voulons lui apporter sont donc essentiels.

Nous estimons importants la mise en place d'une série de critères de qualités et de procédures ou manières d'agir qui vont dans ce sens.

Le forfait constitue le moyen de financement et de contribution qui permet le mieux d'éliminer les barrières financières à l'accès à la médecine de première ligne. En outre, ce système est basé sur une solidarité sociale qui est un facteur d'équité.

Au niveau des **soins**, nous souhaitons autant que possible qu'ils soient de **qualité, accessibles, continus, globaux et intégrés** :

- des soins de qualité qui tiennent compte des acquis de la science et les recommandations de bonnes pratiques, tout en gardant un souci d'efficacité ;
- des soins accessibles sur le plan géographique, financier, temporel, culturel, ...;
- des soins continus dispensés par une équipe de thérapeutes qui travaillent dans une logique de suivi à long terme ;
- des soins globaux qui tiennent compte de tous les aspects médico-psycho-sociaux, culturels et environnementaux ;
- des soins intégrés qui englobent l'aspect curatif, préventif, palliatif et la promotion de la santé.

Dans cette optique, nous souhaitons développer progressivement notre **implantation dans le quartier** et la commune, en créant notamment des liens constructifs et durables avec le réseau associatif.

La **promotion de la santé et la santé communautaire** occupent aussi une place importante dans ce processus, et sont les moyens que nous voyons pour favoriser la prise en main par les patients de leur santé.

Nous serons attentifs à **adapter notre offre** de soins et d'activités à la demande émanant de nos patients. Nous voulons offrir un service utile et pertinent vis-à-vis des besoins de la population du quartier de la maison médicale. Aussi désirons-nous être ouverts à la remise en question à ce niveau.

Nous attachons également une grande importance à **la formation**. L'ensemble de l'équipe a la possibilité de se former, dans son domaine comme sur différents sujets considérés comme pertinents pour améliorer l'ensemble de la pratique de la Maison médicale.

La pratique des **supervisions en équipe**, ainsi que d'**évaluations et auto-évaluations** régulières des travailleurs s'inscrit dans la lignée de cette volonté de s'améliorer comme équipe, comme maison médicale, mais aussi chacun de nous comme travailleur de santé et comme personne. Ces pratiques permettent également de gérer de façon démocratique et constructive les éventuels divergences de points de vue, désaccords voire tensions qui peuvent vivre au sein d'une équipe de travailleurs.

Outre la qualité des soins à proprement parler, nous croyons dans l'importance d'une qualité globale de **l'accueil des patients** dans la maison médicale. L'équipe est ainsi attentive à l'aménagement des locaux, de la salle d'attente, de l'information mise à disposition des patients, etc.

Une histoire

La Maison de Santé Atlas a ouvert ses portes le 1er juin 2012. Cependant, sa création a été, pour les membres fondateurs, une aventure qui a démarré bien avant cela.

La plupart des personnes à l'origine du projet avaient toutes eu une expérience en maison médicale. En créant une nouvelle, ils voulaient s'appuyer entre autres sur cette expérience, afin d'investir dans le projet les aspects positifs de celle-ci. D'emblée porté par une équipe pluridisciplinaire, le projet de maison médicale se voulait une entreprise sociale, répondant à un besoin réel dans un quartier populaire de Bruxelles en matière de santé de première ligne.

Une enquête sur la couverture médicale de Saint-Josse a amené les porteurs du projet à envisager ce quartier ; d'autant plus que la Maison médicale Botanique, seule maison médicale au forfait à couvrir cette zone, était complète et disposée à aider financièrement un projet s'installant dans la commune.

Aussi, c'est avec le soutien de la Maison médicale Botanique, et épaulés par la Fédération des Maisons médicales, dans le mouvement duquel la Maison de Santé Atlas comptait d'emblée s'inscrire, que l'idée s'est petit à petit concrétisée.

C'est donc dans la rencontre, l'entraide et la coopération que s'est construite la maison médicale. Pour les travailleurs de la première heure, il s'agissait aussi beaucoup d'investissement personnel, en dehors des heures de travail, d'apprentissage de nouvelles compétences, et de réflexions de fond sur le rôle qu'ils souhaitaient jouer au niveau social en ouvrant une maison médicale.

Durant les deux premières années, un important travail a été abattu, notamment en termes de structuration : un règlement de travail, un règlement d'ordre intérieur, ainsi que divers procédures ont été écrits et réécrits dans une réflexion impliquant l'ensemble de l'équipe. Par ailleurs, plusieurs nouveaux travailleurs ont été engagés, enrichissant la maison médicale de leur expérience et de leur vécu.

La présente charte est donc le fruit de réflexions s'étalant sur les deux premières années de vie de la Maison de Santé Atlas. Malgré une inévitable, nécessaire et souhaitée évolution de la structure, et donc de la charte, nous espérons que cette histoire et les valeurs qui l'ont traversée continuent de vivre dans le projet, et se renouvellent, s'interrogent, évoluent, tout en gardant à cœur le souci de contribuer à offrir des soins de santé de première ligne de qualité et accessibles.

Atlas ?

Le choix du nom n'a pas été évident. Important sans être déterminant, le nom qu'on donne à une structure est souvent représentatif. On tente par là de faire référence au travail réalisé par l'association, ainsi qu'aux valeurs qu'elle défend. Aussi, le choix est-il souvent difficile, et nécessairement objet de débats.

Le nom Atlas a été choisi entre autres en raison des divers sens et connotations qu'il peut porter. Atlas se réfère bien sûr à une région du monde, et peut symboliser, ici, l'échange des cultures. Mais, dans le vocabulaire courant, un « atlas » renvoie à des notions de géographies ou d'anatomie et de médecine. Enfin, Atlas est, dans la mythologie grecque, un géant qui soutient le monde.

S'il est clair que le nom ne dit pas tout de la structure, nous y voyons une série de connotations positives qui correspondent aux valeurs de la maison médicale.

Nos perspectives

Voici les différents projets et les balises que nous voulons nous fixer aujourd'hui pour la maison médicale à court, moyen et parfois long terme.

Accessibilité pour les personnes handicapées. Nous voulons réaliser les investissements nécessaires afin d'améliorer l'accessibilité de nos locaux, et donc de nos services, aux personnes à mobilité réduite (toilettes, rampes, demande à la commune d'une place handicapée...).

Une équipe à taille humaine. Nous souhaitons rester une petite équipe, en gardant environ 12 travailleurs maximum. Cela, pour faciliter le travail en autogestion et la prise de décision.

Si l'occasion nous était donné d'avoir des locaux plus grands, et donc de pouvoir augmenter le temps de travail global presté au sein de la maison médicale, nous voudrions favoriser en premier lieu l'augmentation du temps de travail des travailleurs actuels, voire l'engagement d'assistants en médecine.

Plus de projets pour les patients. Nous voulons élargir et améliorer l'offre de projets paramédicaux, de promotion de la santé et de santé communautaire, tout en ayant à coeur d'évaluer régulièrement les activités organisées.

Ensuite, nous devons partir des besoins du patients, en prenant en compte le contexte dans lequel ils évoluent, et essayer de créer des activités qui y répondent. Pour cela, nous comptons nous appuyer sur le réseau associatif, en approfondissant les liens que nous avons déjà tissés.

Augmenter les supervisions de cas en équipe. Nous voulons mettre le patient au centre de notre travail. Concrètement, cela signifie donc aussi y consacrer du temps de réunion, discuter en équipe de cas difficiles, de situations délicates, etc. Le souci du patient et la transdisciplinarité sont ainsi concrètement valorisés.

Rester dans le quartier. Quand arrivera le moment où l'on sera amenés à déménager, la proximité géographique avec l'adresse originelle de la maison médicale sera un critère important. Nous voulons également essayer de garder ce côté chaleureux et convivial.

Renforcer la réflexion de société. Nous nous sommes inscrits dès le départ dans le projet de la Fédération des Maisons médicales et, de ce fait nous nous inscrivons dans une réflexion de société. Nous voulons donc d'abord œuvrer à mieux connaître les dossiers politiques et de société sur lesquels la Fédération est active, afin de renforcer la réflexion sociétale au sein de la Maison de santé Atlas.

Projets internationaux. Même si ceux-ci ne s'inscrivent pas dans une perspective à court terme, dans les années à venir, si nos finances nous le permettent, nous aimerions développer des projets internationaux. La collaboration avec des centres de santé dans d'autres pays ou régions du monde pourrait en faire partie.

Aider comme nous l'avons été. La Maison de Santé Atlas n'aurait sans doute pas vu le jour – ou du moins pas telle qu'on la connaît – sans l'aide et l'appui de la Maison médicale Botanique. Par ailleurs, à d'autres occasions, nous avons pu compter sur la solidarité d'autres maisons médicales (remplacements, conseils, etc.). Nous souhaitons à notre tour pouvoir mettre notre expérience et nos moyens à disposition d'autres structures, de permettre le développement de jeunes projets et de contribuer à renforcer le réseau de maisons médicales, si l'occasion se présente.

Développer la formation. La structure soutient les travailleurs dans les formations parce que cela permet une qualité de soins en constante évolution et amélioration. Aussi voulons-nous développer une véritable politique de formation des travailleurs.

Renforcer l'accompagnement social. Au delà des soins médicaux qu'offre la structure, il existe des consultations de psychologie. Comme définit plus haut, nous concevons la santé comme allant au-delà du « purement médical ». Nous voulons assurer une prise psycho-médico-social, et souhaitons pour cela renforcer les deux derniers axes, notamment en ouvrant une consultation sociale.

Valorisation du travailleur. Un des projets est de valoriser le travailleur dans son travail.

Il y a à ce niveau deux grands axes :

1) Financier : il faudra trouver un équilibre entre la valorisation des projets du patient, de la qualité de l'environnement et du salaire du travailleur.

2) Le bien-être du travailleur : nous voulons rester dans l'idée d'avoir un gestionnaire du personnel qui prend en charge le bien-être du travailleur au niveau des formations, de l'ergonomie... Chaque année, celui-ci évaluera les besoins des travailleurs individuellement, ainsi que de l'équipe en tant que telle (supervisions, discussions de cas, team bulding...).

Cette charte a été rédigée dans le courant de l'année 2014, et a été validée en Assemblée générale de l'asbl le 16/10/2014.