

Bureau Régional d'Information et d'Orientation (BRIO)

Descriptif

Le Réseau Santé Haut-Léman pilote plusieurs programmes et activités qui se déploient dans l'Est vaudois et pour une part, dans le Chablais valaisan. Le BRIO est le dispositif le plus important, tant par le nombre de collaborateurs qu'il emploie, que par les missions qu'il couvre. Il répond au Cadre cantonal de référence pour l'orientation des patients édicté par l'Etat. Les engagements de l'Etat et du Réseau sont stipulés dans la Convention qui les lie pour 5 ans, avec un avenant annuel (indicateurs et budget).

Les différentes missions du BRIO s'articulent comme suit :

- la centralisation et la gestion de l'information médico-sociale à l'attention de la population et des professionnels du Réseau
- l'évaluation des demandes et des besoins des usagers pour répondre d'une manière adéquate et en regard des moyens et ressources présents
- l'orientation des usagers au bon moment, dans la bonne structure, avec la bonne prestation et au meilleur coût
- la coordination des interventions entre les différents acteurs pour assurer une meilleure efficacité
- la liaison entre les partenaires du réseau pour garantir la continuité des prises en soins.

Trois valeurs importantes sous-tendent l'intervention des collaborateurs du BRIO :

- la neutralité dans leurs interventions
- l'équité de traitement des demandes des usagers et des partenaires
- l'anticipation pour réduire autant que ce peut les situations de crise.

Les infirmières de coordination du BRIO

Les coordinatrices du BRIO apportent appuis et conseils à toute personne souhaitant obtenir des informations au sujet des institutions médico-sociales du réseau. Ceci s'applique aux structures d'accueil et d'hébergement (logements protégés, homes non médicalisés, centres d'accueil temporaire et établissements médico-sociaux), mais également à d'autres services ou prestataires dans le cadre du développement du I du BRIO (centres médico-sociaux d'Asante Sana, bénévoles, organisations de soins à domicile privées, consultations spécialisées, etc.).

Elles effectuent des évaluations à domicile pour répondre aux demandes et dépister les situations à risque en vue d'apporter les conseils et les informations adaptés aux besoins des usagers. Elles indiquent également, lorsque la situation l'exige l'intervention de la CGA et du Suivi de santé, voire

d'autres prestations spécialisées (Centre Mémoire, Dispositif régional Diabest, etc.) pour garantir une prise en charge optimale.

Les coordinatrices du BRIO collaborent étroitement avec les professionnels du réseau et veillent à coordonner les interventions et le suivi des demandes.

Par l'orientation et la gestion des lits de court et de long séjour, elles veillent à optimiser l'utilisation des capacités d'accueil en matière d'hébergement, y compris les lits dédiés cogérés, en tenant compte des missions, des spécificités des institutions et des besoins des usagers.

Les infirmières de liaison du BRIO

Les infirmières de liaison (IDL) assurent l'orientation des patients depuis les différents sites hospitaliers vers des structures adaptées à l'état de santé du patient :

- retour à domicile lorsque l'intervention d'un partenaire médico-social est requise
- transfert en CTR pour de la réadaptation
- hébergement en EMS pour du court ou du long séjour.

Elles collaborent étroitement avec le patient, ses proches, ainsi qu'avec les professionnels qui interviennent avant, pendant et après l'hospitalisation, afin d'élaborer le projet d'orientation commun et assurer une prise en charge de qualité.

Leurs activités sont axées autour de 4 objectifs principaux :

1. évaluer les besoins des patients et des proches aidants dès le début de l'hospitalisation
2. anticiper les sorties afin d'éviter les journées hospitalières non justifiées
3. proposer des options d'orientation qui tiennent compte des besoins du patient, des ressources et des contraintes de l'environnement
4. être une ressource pour l'équipe médico-soignante afin de favoriser le travail en réseau.

Le dispositif d'Equipe Mobile de Retour A Domicile (EM-RAD), mis en place en 2012, concrétise la volonté de partenariat entre l'Hôpital Riviera-Chablais, Asante Sana et le BRIO, dans le but de soutenir et de favoriser le retour à domicile des patients hospitalisés.

Le dispositif de l'EM-RAD vise également à améliorer la continuité et l'efficacité des services aux personnes âgées en perte d'autonomie et/ou dépendantes, en renforçant :

- l'organisation et la planification des sorties des patients
- la réactivité des équipes de maintien à domicile lors de sorties depuis les services de soins aigus.

Prise en charge gériatrique des patients

Le concept de la Consultation Gériatrique Hospitalière (CGH) repose sur l'amélioration du processus de prise en soins du patient dès son admission à l'hôpital. L'accent est mis sur l'évaluation médico-sociale dès l'arrivée du patient, ainsi que par l'intervention en binôme « IDL/médecin gériatre ». Quels sont les critères qui font que le gériatre intervient en binôme ? L'objectif premier est de permettre une meilleure prise en charge gériatrique durant le séjour, en termes de diagnostic, de pronostic fonctionnel, de stratégie thérapeutique et d'élaboration d'un projet d'orientation interdisciplinaire.

Ce concept repose en priorité sur le développement de la culture gériatrique par la formation de tous les soignants à l'approche gériatrique et interdisciplinaire dans les unités de soins aigus, ainsi qu'à la sensibilisation des professionnels au suivi de la trajectoire du patient dans le Réseau.

Les assistantes sociales du BRIO

Les assistantes sociales du BRIO garantissent des réponses spécialisées dans le domaine des assurances sociales et orientent les personnes qui s'adressent à elles vers les services sociaux adéquats, si nécessaire.

Elles sont une ressource pour les IDL et les coordinatrices du BRIO lorsque la situation sociale dépasse leur périmètre d'action, lorsqu'il n'a pas de référent social dans la situation. Elles se déplacent à domicile pour évaluer les demandes et sur les sites hospitaliers à la demande des IDL.

Séances d'information sociale : 4 fois par année, les assistantes sociales du Brio organisent et invitent les répondants administratifs des résidents des EMS de la région à des séances pour les informer sur les démarches administratives et financières nécessaires en vue d'un hébergement. Très fréquentées, ces séances sont uniques dans le canton de Vaud.

Séances régionales et cantonales : les assistantes sociales du BRIO participent à des rencontres régulières avec les assistantes sociales des CMS, dans le but de renforcer la collaboration et de traiter des situations communes.

D'autres rencontres avec les assistantes sociales du SASH leur permettent de maintenir leur niveau de connaissances dans le domaine législatif et des assurances sociales.

Formation continue

La formation des collaboratrices du BRIO occupe une place importante dans la stratégie de développement des compétences au sein du Réseau.

Ainsi, chacune est encouragée à se former et à développer de nouvelles connaissances pour être à même de répondre aux besoins des usagers et des problématiques y relatives. Les formations suivantes en constituent le socle :

- formation à l'entretien de réseau
- formation certifiante (CAS) « orientation et liaison »
- formation spécialisée en gériatrie et en évaluation médico-sociale.

Outre la formation continue, la participation à différents colloques et conférences permettent aux collaboratrices du BRIO d'acquérir de nouvelles connaissances et de valoriser le travail en réseau.

Le BRIO au sein de la communauté « Réseau »

L'activité du BRIO se distingue par une implication active dans le développement du Réseau, mais également, au niveau cantonal. Ainsi, les collaborateurs du BRIO participent à différents groupes de travail au niveau régional ou cantonal pour représenter l'institution (COFIL EMSP, colloques CMS, colloques CTR, groupes « métier », etc.). Cette activité renforce la visibilité du BRIO et permet de favoriser de nouvelles alliances, tant au niveau opérationnel que stratégique.

De même, les visites organisées dans les EMS, ainsi que dans les institutions membres du réseau, laissent aux collaborateurs du BRIO la possibilité de découvrir les spécificités des partenaires, tout en créant des liens de confiance et de proximité.

Des échanges entre BRIOs sont à privilégier.

Le Groupe de coordination médico-sociale

Une fois par mois, les partenaires du Réseau se réunissent sous l'égide du BRIO, pour réfléchir et travailler ensemble sur l'efficacité de leur fonctionnement et de leur collaboration.

Cet espace de communication et de travail permet de construire une culture du réseau et d'élaborer des outils et protocoles communs. Les différents travaux réalisés ont participé à renforcer les liens et harmoniser les pratiques professionnelles et ainsi, faire évoluer les mentalités.

La culture qui anime les partenaires du Réseau repose sur la transparence et l'engagement de chacun à faire évoluer le savoir-faire et le savoir-être des professionnels. Cette volonté se traduit par la mise en place du concept d'amélioration issu du système qualité ISO 9001-2000.

Ainsi, les partenaires du réseau signalent les dysfonctionnements observés dans leur pratique via un formulaire ad hoc élaboré par le BRIO. Une proposition d'amélioration est établie et traitée entre l'institution qui l'a rédigée et celle à qui elle est destinée, une copie allant au BRIO. Une fois par année, le BRIO analyse les dysfonctionnements constatés, et en fait une synthèse en vue de son traitement lors de la séance de la coordination médico-sociale.

Il convient de relever que les collaborateurs du BRIO sont très actifs dans la coordination médico-sociale, en particulier par les sujets qu'ils proposent pour faire évoluer le travail en réseau et enrichir les liens avec les partenaires.

Le rôle du BRIO dans la politique de maintien à domicile

Au-delà de la collaboration quotidienne entre les CMS et le BRIO autour des patients communs, la participation régulière des collaborateurs du BRIO aux colloques des CMS permet de renforcer la collaboration et d'analyser ensemble les prises en charge des patients. Ces rencontres débouchent souvent sur des co-évaluations à domicile pour garantir une prise en charge de qualité et un suivi de la trajectoire du patient.

Un autre objectif sous-tendant la démarche du BRIO est d'être proactif et préventif pour dépister les situations à risque de déclin fonctionnel.

Implication du BRIO dans les projets du Réseau

Les collaborateurs du BRIO participent activement aux différents programmes et projets développés et pilotés par le Réseau, tels que :

- la Consultation Gériatrique Ambulatoire
- le Suivi de santé
- le Centre Mémoire
- les Equipes mobiles intra et extra hospitalières (EMSP et EMISP).

Leur implication se traduit par le recours à ces spécialistes lorsque les besoins du patient sont en relation et par la promotion des prestations via une information adaptée à la population et aux professionnels.

Systemes d'information

La Brioche est le support métier des collaborateurs du BRIO. Il permet la traçabilité des données et le suivi de la trajectoire des usagers du BRIO. L'accès de la Brioche aux EMS permet aux coordinatrices du BRIO de gérer en temps réel la centralisation des lits des EMS et de cogérer les lits dédiés de court séjour de la région.

La transmission électronique des données dans le cadre du déploiement du « e-health » cantonal et de son pendant régional est opérationnel dans les sites de soins aigus depuis la mise en place du dispositif de l'EM-RAD.

Les IDL utilisent également le dossier informatique de l'Hôpital (Soarian) pour documenter leurs démarches et mettre à disposition des soignants les données sur les patients qu'elles suivent.

L'accès en consultation par tous les collaborateurs du BRIO au dossier informatique des CMS, permet à ces derniers de vérifier rapidement si le patient est connu ou non par le CMS. Les IDL peuvent ainsi récolter rapidement les données sur la situation antérieure du patient avant son hospitalisation; données qui sont prépondérantes pour la prise en soins et pour l'anticipation de la sortie.

Le consentement éclairé de l'utilisateur ou de son représentant légal/thérapeutique est demandé.