

Be.Hive,
Chaire Interdisciplinaire de la première ligne
Fonds De Coninck

Le Fonds Dr. Daniël De Coninck est géré par la Fondation Roi Baudouin



La première ligne à l'épreuve de la complexité

Lucia Alvarez-Irusta, Kathy Delabye, Anne Ledoux, Jessica Mellier,

Romy Van Noppen, Sophie Thunus



La première ligne à l'épreuve de la complexité

La complexité, une épreuve majeure et contemporaine

- « Patient complexe », « patients ayant des besoins complexes », « patients en situation complexe », « fardeau » et « pression financière ».
- Un terme abstrait mais des situations concrètes: **l'enchevêtrement d'éléments multiples relatifs à la santé physique, psychique et aux conditions de vie, sociales et économiques.**

La première ligne à l'épreuve de la complexité

Une épreuve culturelle et organisationnelle au cœur des missions de la première ligne...

Poser la question de la **résilience de la première ligne** face aux besoins qui se présentent dans son environnement, plutôt que de situer le fardeau de la complexité du côté des personnes.

La première ligne à l'épreuve de la complexité

- Les éléments constitutifs d'une situation complexe ne sont pas les mêmes pour les professionnels, les usagers et les aidants proches.
- **L'asymétrie est particulièrement marquée entre les professionnels et les usagers.**

La première ligne à l'épreuve de la complexité

Vers une vision symétrique de la complexité ?

Les professionnels de soins de première ligne (soins directs):

1. Les difficultés psychologiques ;
2. L'accès difficile à certains soins ;
3. Lieu de vie inadapté ;
4. Polypathologie ;
5. Adapter le mode de vie.

Les usagers vivant une situation complexe :

1. Les douleurs chroniques ;
2. L'évolution imprévisible ;
3. Les polypathologies ;
4. La polypharmacie.

Les aidants proches:

1. L'évolution imprévisible ;
2. Le nombre de soins différents ;
3. La polypathologie ;
4. Les difficultés psychologiques ;
5. L'accès aux soins ;
6. Les douleurs chroniques.

Mais aussi, pour les professionnels: la communication et la précarité sociale et économique; pour les usagers, la gestion de la vie professionnelle; et pour les aidants, le lien de parentalité avec la personne soignée .

La première ligne à l'épreuve de la complexité

- **Au niveau de la relation de soin**, l'asymétrie génère une **incompréhension mutuelle** relative aux vécus et aux priorités des professionnels et des personnes.
- **Désengagement** des personnes par rapport à leur parcours et **insatisfaction des professionnels**.
- **Boucle de la complexité et grand partage de l'incertitude**.

La première ligne à l'épreuve de la complexité

Face au **grand partage de l'incertitude**, les participants aux ateliers Be.Hive préconisent de **favoriser la communication et de valoriser les aspects relationnels du soin**:

« Les professionnels devraient être capables d'offrir de l'écoute aux patients. Mais pour pouvoir le faire, il faut du temps. Le « faire » est financé, comme par exemple, réaliser un soin d'hygiène, mais l'écoute ne l'est pas. »

La première ligne à l'épreuve de la complexité



L'asymétrie concerne aussi **la participation de chaque catégorie d'acteurs à la recherche**. Elle nous invite à questionner **nos relais, approches et démarches pour mobiliser les personnes** aux niveaux des **soins, des organisations, des politiques** et dans la **recherche scientifique**.

La première ligne à l'épreuve de la complexité

Deux axes de recherche

1. **Dialogue entre la demande exprimée par les personnes et les nouvelles fonctions professionnelles et modes d'organisation** – dont : case management, suivis multidisciplinaires, hospitalisations et maintien des personnes pré-fragiles à domicile, gestion de la douleur musculo-squelettique.
2. **Accès/non recours/recours dits « non appropriés » des personnes vues comme vulnérables** à la première ligne – dimension relationnelle de l'accès et du recours à partir des **représentations et expériences des personnes**.