



« Point Info » SPAD – Equipe SPAD Medias

NOM DU RESEAU : Projet 107 - Région Hainaut

PERSONNE DE CONTACT: RASIC Laurence, Directrice de l'IHP « L'Appart »

TELEPHONE : 065/351153 – 065/338866

MAIL : medias.mons@gmail.com / secretariat.appart@hotmail.com

SITE WEB : <http://www.rh107.be>

« Le Point Info » SPAD - **Projet 107 Région Hainaut** est un espace d'information, d'orientation et de soutien des usagers, des familles et des professionnels confrontés à la souffrance psychique. Aisément accessible téléphoniquement, il apporte des réponses sur mesure aux situations complexes qu'il considère en équipe pluridisciplinaire. Orienté vers le réseau, il participe également à la connaissance du fonctionnement et du cadre d'intervention de chacun dans la région. Initié au départ de l'IHP l'Appart, via le détachement de temps de travail de l'équipe du SPAD et du Projet 107, le dispositif « Point Info » s'est rapidement développé grâce à la collaboration de plusieurs partenaires : le Relais Social Urbain de Mons-Borinage, CHUPM-B, C.M.I. Synergie Handicap, ... lesquels participent financièrement (par l'affectation de ressources) et soutiennent activement ce projet expérimental autant que novateur. 1/2 ETP travailleur social (+/- 37.000 €) et 4h00 médecin psychiatre de liaison (+/- 16.440 €) sont spécifiquement affectés à l'initiative.

Le dispositif peut aisément être transférable dans d'autres régions, s'il y a une implication effective des institutions, des services et acteurs de terrain.

Het Infopunt

Het "Infopunt" SPAD - Project 107 Regio Henegouwen is een ruimte voor informatie, begeleiding en ondersteuning van de gebruikers, families en professionals die geconfronteerd worden met psychisch lijden. Hij is telefonisch gemakkelijk bereikbaar en zorgt, in overleg met het multidisciplinair team, voor oplossingen op maat van de cliënt bij complexe situaties.

Netwerkgericht draagt het/hij ook bij tot de kennis van de werking en van het interventiekader van eenieder uit de regio. Aanvankelijk geïnitieerd vanuit de vzw IHP Appart via het detacheren van arbeidstijd uit het SPAD Team en het Project 107, heeft de voorziening "Infopunt" zich snel ontwikkeld dank zij de samenwerking tussen een aantal partners: le Relais Social Urbain de Mons-Borinage, CHUPM-B, C.M.I. Synergie Handicap, ...

Zij dragen financieel bij (via de toewijzing van middelen) en steunen zowel experimenteel als innovatief het project. 1/2 VTE maatschappelijk werker (+/-€37.000) en 04u00 liaison-psychiater (+/-€16.440) worden specifiek aan het initiatief toegewezen.

De toepassing is gemakkelijk over te dragen op andere regio's, indien er een daadwerkelijke betrokkenheid is van de instellingen, de diensten en de actoren op het terrein.



1. Introduction

Au début du Projet 107 Région Hainaut, de nombreux partenaires « réduisaient » la réforme des soins en santé mentale à la création des équipes mobiles de psychiatrie (E.M.P). Ainsi, ces équipes étaient régulièrement sollicitées pour des demandes n'entrant pas dans leur champ d'intervention. Partant des constats formulés par les équipes mobiles et par les partenaires du réseau, une réflexion fut menée, conduisant au développement d'un espace spécifique d'accueil des diverses demandes.

Il s'agissait aussi d'opérationnaliser le réseau de façon globale en intégrant les 5 fonctions du Projet 107.

Ainsi, considérant la note de la Taskforce du 29/10/2013 « Porte d'entrée / SPAD », une équipe composée de ressources du SPAD Medias et du Projet 107 s'est organisée, dès le 1^{er} avril 2014, au sein d'un « **Point d'info** » SPAD – **Projet 107 Région Hainaut**.

Cet outil permet d'une part, de donner plus de visibilité au SPAD, dans ses missions de sensibilisation, d'appui et de concertation, et d'autre part, de développer son accessibilité à tout partenaire ou usager, dans sa demande de mobilisation et d'activation des ressources du réseau. La finalité étant que le réseau puisse se mobiliser et s'articuler au mieux dans les situations concernées.

En janvier 2015, dans le cadre d'un projet spécifique « Grande Précarité et Santé Mentale » financé par le Relais Social Urbain de Mons Borinage, l'équipe, présente au sein de ce nouvel outil, a élargi son offre de service. Celle-ci s'adresse également, à présent, à un public vivant dans la plus grande précarité. Ce public (« mal-logées », SDF) présente des difficultés psychiques non diagnostiquées, n'a pas accès aux soins en santé mentale ou encore se trouve en décrochage avec le réseau de soins ainsi qu'avec les intervenants sociaux de première ligne issus de secteurs hors santé mentale. Dans ce cadre, le Staff « **Point-Info** » s'est renforcé par la présence d'un médecin psychiatre de liaison et s'est ouvert aux infirmières du Relais Santé.

Développé dans le cadre de la Fonction 1, « **le Point Info** » :

- permet une activation transversale des Fonctions du Projet 107 en fonction des besoins des usagers et des demandes des partenaires
- apporte un soutien aux acteurs de première ligne par la mise en place de permanences et de réunions pluridisciplinaires
- sensibilise le public sur le fonctionnement du secteur de la Santé Mentale de Mons Borinage
- définit les stratégies de soins sur mesure, pour des situations données, grâce aux outils de la concertation et de la coordination
- dégage des pistes plus ciblées d'accompagnement des usagers.



Manuel des pratiques innovantes

Cette pratique est innovante car elle favorise de nouvelles synergies avec des services sociaux de première ligne confrontés à la maladie mentale. En outre, ce travail en réseau permet le développement de partenariats, une meilleure continuité des soins aux usagers et le décroisement entre la santé mentale, le milieu associatif, culturel et social. Elle permet la rencontre de l'autre dans le respect de ses spécificités.

La richesse se trouve dans la diversité des intervenants qui y participent et cette diversité participe elle-même à la construction de trajets de soins adéquats par la confrontation des expériences et réalités de chacun.

Au-delà de l'apport clinique, « **le Point Info** », en tant qu'outil orienté vers le réseau, participe à la connaissance du fonctionnement et du cadre d'intervention de différents acteurs du soin. Là aussi, cette meilleure connaissance facilite la collaboration autour de situations communes.

Situation géographique et accessibilité

Implanté dans le centre de Mons, « **le Point-Info** » est aisément accessible aux usagers par les transports en commun. Il s'adresse aux usagers dès 16 ans présentant des difficultés psychiques et/ou psychosociales.

Grâce à la mise en place d'une permanence téléphonique en semaine de 9h00 à 12h00, le « **Point Info SPAD – Projet 107 Région Hainaut** » permet aux bénéficiaires et aux acteurs de première ligne confrontés à des usagers en souffrance psychique, d'avoir un lieu d'écoute.

Afin de couvrir un large territoire, des permanences décentralisées (Maison d'accueil Saint-Paul à Mons, CPAS de Frameries et Maison Quartier d'Elouges) sont organisées. Ces permanences facilitent la rencontre tant avec les professionnels qu'avec les usagers.

Ainsi, la zone d'action du Point-Info SPAD Medias / Projet 107 couvre les communes de : Boussu, Saint-Ghislain, Dour, Quiévrain, Honnelles, Colfontaine, Quaregnon, Mons, Quévy, Jurbise, Lens, Hensies, Frameries soit une population de +/- 257.000 habitants. Cette zone est à la fois urbaine et rurale.

2. Contenu de l'initiative

L'initiative propose donc dans un premier temps une écoute spécifique aux usagers et aux professionnels. Grâce à l'organisation d'un staff « **Point Info** », nous apportons un éclairage pluridisciplinaire, inter-service et inter-dispositif dans certaines situations complexes (transversalité). En effet, il offre un espace d'échange et de réflexion autour de situations qui souvent révèlent une souffrance partagée entre les usagers, les familles et les professionnels et où les difficultés de communication rendent le travail difficile.

Cet espace permet de réfléchir, de formuler de « nouvelles » hypothèses de travail, d'ouvrir d'autres pistes... et ainsi, de mieux soutenir, orienter les personnes dans l'offre de soins du réseau psycho-médicosocial. La fonction médicale tient une place essentielle dans ce dispositif. En effet, elle donne un éclairage clinique dans le cadre des réunions du Staff



« **Point Info** » et facilite la communication entre les acteurs de la première ligne ainsi que du secteur médical dont la psychiatrie hospitalière.

3. Partenaires impliqués et activation des fonctions de la réforme

Le projet est mené en partenariat par l'IHP L'Appart, le Relais Social Urbain de Mons-Borinage, le Projet 107 Région Hainaut et le CHUPM-B.

Le soutien financier et logistique des quatre partenaires permet d'organiser, une fois par semaine une rencontre du Staff « **Point-Info** » autour de situations complexes qui nécessitent une activation large du réseau. Ce staff est composé du référent pour la continuité des soins, des référents Logement et Culture du Projet 107 Région Hainaut, du médecin psychiatre de l'IHP, du job coach du réseau, d'un représentant de l'Equipe Mobile de psychiatrie 2b, des Agents de liaison du SPAD, d'une infirmière du Relais Santé du RSMB et d'un représentant de la cellule mobile d'intervention double diagnostic « Synergie-Handicap ». En fonction des situations rencontrées, des services peuvent être invités aux réunions.

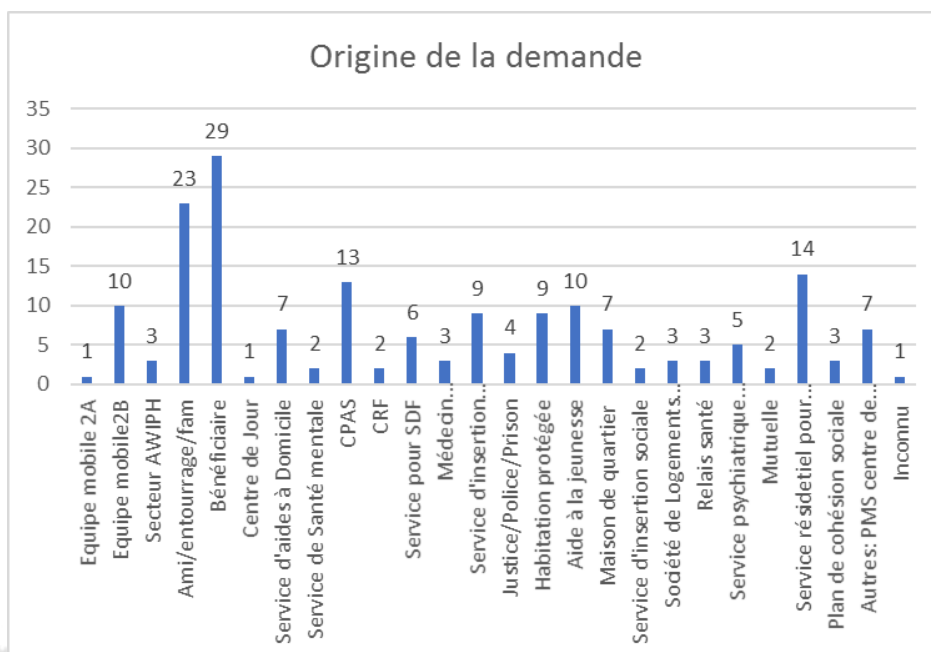
Le projet collabore donc avec de nombreux acteurs du réseau qui peuvent être envoyeurs et demandeurs mais aussi constituer des ressources pour les prises en charges des usagers par la suite.

4. Opérationnalisation

En fonction de la problématique rencontrée, différentes interventions sont proposées :

- l'appui auprès des familles et services de première ligne
- la coordination à travers des échanges avec le bénéficiaire et son réseau naturel et professionnel
- l'orientation vers un service adéquat
- la concertation afin de veiller à une meilleure cohérence dans la prise en charge transversale et « multi partenaires »
- la co-intervention entre les différents acteurs présents et le réseau.

Pour l'année 2015, sur les 179 demandes introduites via le Point-info, 117 ont fait l'objet d'une présentation dans le cadre du Staff « **Point Info** ». Ces demandes proviennent d'un grand nombre d'acteurs professionnels ou non (cfr tableau ci-dessous) et présentent une problématique essentiellement de santé mentale : troubles psychotiques (21%), troubles de l'humeur (20%), troubles anxieux (13%), troubles de la personnalité (14%), assuétude/addiction (11%), ...



Plus-value qualitative

La mise en place d'un « **Point Info SPAD - Projet 107 Région Hainaut** » a permis d'amorcer un décloisonnement entre les pratiques hospitalières, ambulatoires et du domicile. Il offre aux multiples intervenants, une meilleure compréhension et gestion des situations les plus complexes. Le projet a conduit à un espace d'articulation, d'information, de connaissances partagées qui apporte ainsi un réel gain de temps. Il réduit les risques de rupture dans la continuité des soins. Il peut favoriser la diminution du temps d'hospitalisation, améliorer l'accessibilité aux soins en santé mentale et être un appui aux acteurs de première ligne dans leur mission.

Les situations abordées font l'objet d'un réexamen régulier afin d'évaluer la pertinence des réflexions et des interventions.

"Proof of concept"?

Le « Point Info SPAD » du service Médias existe maintenant depuis plus de 2 ans. Il est aujourd'hui reconnu par tous dans la région. L'initiative a été reproduite par le SPAD Concertho pour les entités d'Ath, Beloeil, Bernissart, Brugelette, Chièvres, Ellezelles, Flobecq, Frasnes-Lez-Anvaing, Leuze-en-Hainaut, Péruwelz, Lessines, Silly, Enghien. L'ensemble du territoire du projet 107 – Région Hainaut est donc recouverte par cette pratique développée. Elle peut donc être aisément transposable dans d'autres régions.



5. Conclusion « qu'avons-nous appris ? »

A faire...

- Le travail de réseau avec les médecins généralistes reste difficile. Ils occupent une position essentielle dans la continuité des soins mais n'ont pas toujours la disponibilité utile à la prise en charge multidisciplinaire de certains de leurs patients, laquelle requiert de côtoyer divers intervenants aux philosophies de travail différentes.
- Pour la bonne gestion de cet outil, nous devons nous tenir informés de toutes les nouvelles offres de soins et d'aides de notre réseau. Dès lors, une mise à jour permanente de notre banque de données est déterminante pour la bonne fonctionnalité et la pertinence de la pratique.
- Il nous revient des acteurs de terrain un souhait d'élargissement des heures de permanence. En effet, face aux situations problématiques qui peuvent surgir à tout moment de la journée, ces derniers se sentent parfois désarmés et sont à la recherche d'une écoute voire d'une solution « immédiate ». Notre association souhaite donc étendre la permanence téléphonique de son « **Point Info** » du lundi au vendredi de 13h30 à 16h30. Ce qui devrait permettre de toucher un plus large public et répondre davantage, encore, aux préoccupations des acteurs de première ligne. Toutefois face aux situations de crise, un travail d'appui s'avère nécessaire pour ces derniers afin de les aider à ne pas être « emportés » par un sentiment d'urgence.

A ne pas faire...

- Nombreux sont les partenaires désireux d'être membre permanent des réunions de staff du « **Point Info** ». Toutefois vu la durée limitée (2h/semaine) de celles-ci, nous devons optimiser le temps de parole des intervenants afin de pouvoir examiner le plus grand nombre de situations. Nous pensons donc qu'élargir le « **Point Info** » à un nombre trop important de participants risquerait de remettre en question ces principes et l'opérationnalité du dispositif.