



Participat^{ie}on

santé mentale
geestelijke gezondheid

BROCHURE MET AANBEVELINGEN 2013

CARNET DE RECOMMANDATIONS 2013



© UilenSpiegel

Similes
sterk in verbondenheid



PSYTOYENS

SIMILES

Avec le soutien de



PARTICIPATIE VAN PATIËNTEN- EN FAMILIEVERTEGENWOORDIGERS IN DE PROJECTEN
PARTICIPATION DES REPRESENTANTS USAGERS/PROCHES AUX PROJETS DE LA REFORME

Aanbeveling :

Twee vertegenwoordigers van zowel de patiënten- als de familieorganisaties nemen deel aan overleg en aan vergaderingen op alle institutionele niveaus, ook die waar de beslissingen worden genomen (bestuursgroepen, strategische groepen...) en minstens één van hen heeft stemrecht.

Mogelijke concretisering :

- Eenduidige terminologie hanteren: de Gids is hiervoor een goede leidraad.
- Patiënten en familieleden hebben stemrecht bij belangrijke beslissingen. Om te druk laag te houden, wordt men op voorhand en tijdig ingelicht over de agendapunten en krijgt men voldoende informatie om een weloverwogen stem uit te brengen.
- Bij zeer belangrijke beslissingen is er tijd om met de achterban te overleggen.

Recommandation:

Deux représentants des usagers et des proches sont impliqués dans les réunions avec les professionnels, à tous les niveaux institutionnels et également au sein des organes de décisions (groupes de gestion stratégiques) avec au moins un droit de vote.

Pistes de concrétisation :

- Utilisation d'une terminologie commune: le guide de la Réforme des soins de santé mentale est un excellent fil conducteur.
- Les représentants d'usagers et de proches doivent pouvoir bénéficier d'un droit de vote lors de la prise de décisions importantes. Ils doivent être informés à l'avance et suffisamment tôt des points mis à l'ordre du jour. Ils doivent bénéficier d'informations complètes pour être à même de prendre des décisions éclairées.
- Quand il s'agit de décisions complexes ou très importantes, le représentant doit bénéficier du temps nécessaire afin d'en débattre au sein de son association.

INBRENG VAN DE MENING VAN PATIËNTEN- EN FAMILIEVERTEGENWOORDIGERS
PRISE EN COMPTE DU POINT DE VUE DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS ET DES PROCHES

Aanbeveling:

De hulpverleners geven de vertegenwoordiger regelmatig de kans om zijn mening te geven en moedigen hem aan. Ze zien de vertegenwoordiger als een gelijkwaardige gesprekspartner. Men houdt rekening met diens mening.

Mogelijke concretisering :

- De netwerkcoördinator polst bij onder andere patiënten- en familievertegenwoordigers of er voldoende ruimte is voor hun mening. Men kan feedback vergaren door bijvoorbeeld één keer per jaar met de vertegenwoordigers te vergaderen over hun betrokkenheid.
- De netwerkcoördinator geeft richtlijnen/tips aan de voorzitters van vergaderingen over hoe men de vertegenwoordigers het beste kan betrekken.
- De voorzitters gebruiken de richtlijnen/tips van de netwerkcoördinator en creëren een open sfeer.
- In verslagen vindt men de mening en bijdrage van de vertegenwoordigers terug.

Recommandation:

Les professionnels sollicitent régulièrement l'avis des représentants, encouragent cette façon de faire, ils considèrent les représentants comme un partenaire à part entière. Ils tiennent compte de leur avis.

Pistes de concrétisation :

- Le coordinateur de réseau doit être le garant de la place laissée aux représentants au sein des réunions et au crédit accordé à leurs opinions.
- Le coordinateur de réseau donne des directives, conseils aux responsables des diverses réunions quant à la manière d'impliquer les représentants. Un fois par an, une rencontre pourrait être organisée de manière à échanger sur l'évolution de la participation des représentants.
- Les responsables tiennent compte des directives, des conseils des coordinateurs et mettent en place un cadre ouvert et accueillant.
- L'opinion des représentants est consignée dans le rapport, PV, ...

EXTERNE VORMINGEN FORMATIONS EXTERNES

Aanbeveling :

De vertegenwoordiger krijgt twee keer per jaar de kans om een zelf gekozen opleiding te volgen.

Mogelijke concretisering :

- Er worden jaarlijks meerdere vormen door de Federale Overheidsdienst Volksgezondheid aangeboden, het gaat hier over vormen die relevant zijn voor de vertegenwoordigers. De Federale Overheidsdienst Volksgezondheid voorziet een budget.
- Indien dit niet binnen de mogelijkheden van de Federale Overheidsdienst Volksgezondheid ligt, moet het mogelijk zijn om externe en relevante vormen gemakkelijk aan te vragen en terugbetaald te krijgen.

Recommandation:

Les représentants ont la possibilité de suivre les formations de leur choix.

Pistes de concrétisation :

- Chaque année, plusieurs formations sont dispensées au sein du Service Public Fédéral Santé Publique. Il s'agit de formations pertinentes pour les représentants. Il serait donc intéressant que le Service Public Fédéral Santé Publique prévoit un budget pour la participation des représentants.
- Si ce n'est pas dans le champ d'application du Service Public Fédéral Santé Publique, il devrait être possible pour les représentants d'accéder à des formations externes pertinentes pour lesquelles une modalité facile de remboursement des frais devrait être envisagée.

VISIE VAN HULPVERLENERS OP PARTICIPATIE VAN PATIËNTEN- EN FAMILIEVERTEGENWOORDIGERS CONSIDÉRATION DES PROFESSIONNELS QUANT À LA PARTICIPATION DES REPRÉSENTANTS USAGERS/PROCHES

Aanbeveling :

Alle hulpverleners zien me als een volwaardige partner in de lokale hervorming van de GGZ. Men gelooft in de meerwaarde van de participatie van vertegenwoordigers.

Mogelijke concretisering :

- Er is een mogelijkheid voor de hulpverleners om een korte vorming te volgen waarin goede participatie-modellen beschreven worden. In dergelijke vormen wordt aangetoond wat de meerwaarde is van participatie.
- Behalve theoretische vormen besteedt de netwerkcoördinator in interviews met hulpverleners aandacht aan het bespreken van participatie en het delen van ervaringen over participatie.

Recommandation :

Tous les professionnels considèrent les représentants comme des partenaires à part entière et sont convaincus de la plus-value de la participation pour le projet.

Pistes de concrétisation :

- Il est possible pour les professionnels de suivre une formation à la participation dispensée par Similes et Psytoyens.
- En dehors des formations, le coordinateur de réseau veille à prévoir des moments de débat et de partage d'expérience quant à la participation.

FEEDBACK AAN ANDERE HULPVERLENERS IN NETWERK EN/OF NETWERKCOÖRD
FEEDBACK AUX PROFESSIONNELS ET/OU AUX COORDINATEURS DE RÉSEAU

Aanbeveling :

Alle vertegenwoordigers van het project geven feedback over (de participatie in) het project aan de coördinator van het netwerk.

Mogelijke concretisering :

- Geef de mogelijkheid om (al dan niet anoniem) halfjaarlijks feedback te geven over de participatie. Dit kan via de ontwikkelde checklists. Het is daarbij belangrijk om de resultaten met alle vertegenwoordigers te bespreken.
- Er is mogelijkheid tot continue feedback (via ideeënbus, mails, op vergaderingen...).
- Er wordt eenmaal per jaar een vergadering gepland met de netwerkcoördinator en de vertegenwoordigers. Tijdens deze vergadering wordt op een open en constructieve manier nagedacht over participatie.

Recommandation :

Tous les représentants des proches/usagers partenaires au sein du projet donnent un feedback par rapport à leur investissement au coordinateur du projet.

Pistes de concrétisation :

- Il est important de donner la possibilité aux représentants de rendre un feedback quant à leur participation (de manière anonyme ou non). Un débat récurrent sur la participation doit s'organiser au sein des réseaux.
- Un feedback continu pourrait également être envisagé (via une boîte à suggestion, mails, réunions, ...).
- Une réunion est planifiée une fois par an avec les coordinateurs de réseau et les représentants où un débat ouvert et constructif sera engagé au sujet de la participation.

AANGEPAST TAALGEBRUIK

UTILISATION D'UN LANGAGE CLAIR ET COMPRÉHENSIBLE

Aanbeveling :

De meeste hulpverleners houden er rekening mee om het taalgebruik verstaanbaar te houden en bieden vaak spontaan extra uitleg.

Mogelijke concretisering :

- Er wordt een lexicon aangemaakt met belangrijke afkortingen.
- De voorzitters van de vergaderingen zijn hierop attent en verduidelijken afkortingen. Het is hun taak om een open sfeer te creëren waardoor iedereen om extra uitleg durft te vragen.

Recommandation:

Tous les professionnels sont attentifs à utiliser un langage clair et compréhensible et n'hésitent à fournir des explications complémentaires, si nécessaire.

Pistes de concrétisation:

- Création d'un lexique reprenant les abréviations les plus courantes.
- Les responsables de réunion seront attentifs à donner un mot d'explication lors de l'utilisation d'abréviations. Il est du devoir des responsables de favoriser une atmosphère conviviale et ouverte où chacun peut prendre la parole pour solliciter une explication complémentaire.

ONKOSTENVERGOEDINGEN VOOR VERTEGENWOORDIGING IN NETWERK
REMBOURSEMENT DES FRAIS ET DÉFRAIEMENTS

Aanbeveling :

De onkosten (verplaatsingen, opleidingen, telefoon...) worden gemakkelijk terugbetaald door het netwerk.

Mogelijke concretisering :

- Uniformiseren en harmoniseren van de vergoedingen over alle netwerken heen.
- Er wordt in het budget expliciet rekening gehouden met onkosten van vertegenwoordigers.
- In netwerken waar er nog geen onkostenvergoedingen bestaan voor vertegenwoordigers, wordt een open debat gehouden en een regeling ingevoerd.
- Een uiterst minimum is dat de kosten (zoals deze voor verplaatsing) vergoed worden. Een volgende stap is dat vertegenwoordigers een forfaitaire vrijwilligersvergoeding krijgen.

Recommandation:

Tous les frais engagés sont remboursés (déplacements, formations, téléphone,...).

Pistes de concrétisation :

- Une uniformisation, harmonisation des remboursements des frais devrait être envisagée au sein de tous les réseaux.
- Un budget spécifique devrait être alloué pour le remboursement des dépenses des représentants.
- Au sein des réseaux où les représentants ne reçoivent encore aucune indemnité, un débat sera engagé et des mesures seront prises.
- Le minimum est qu'au moins les frais de déplacement soient remboursés.

OPRICHTING VAN PATIËNTEN- EN FAMILIERADEN, -GROEPEN, -COMITÉS
MISE EN PLACE DE CONSEILS/COMITÉS D'USAGERS/PROCHES

Aanbeveling :

Een patiënten- of familiegroep (die samenwerkt met de vertegenwoordigersverenigingen) komt regelmatig samen.

Recommandation :

Un conseil des proches/usagers fonctionne de manière régulière en partenariat avec les associations de proches/usagers.

RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES DE SIMILES – PSYTOYENS – UILENSPIEGEL – SEPTEMBRE 2013
ALGEMENE AANBEVELINGEN VAN SIMILES – PSYTOYENS – UILENSPIEGEL – SEPTEMBER 2013

Aanbeveling :

Het netwerk moet een actieve rol toekennen aan huisartsen en andere vrijgevestigde beroepsgroepen (psychiaters, psychologen, verpleegkundigen, ...). Zij moeten zo goed mogelijk geïnformeerd worden over de werking van het netwerk en de mogelijkheid krijgen om actief mee te werken aan de uitbouw ervan.

Mogelijke concretisering:

- Aanmaak van een specifiek telefoonnummer per netwerk voor eerstelijns-werkers die met geestelijke gezondheidsproblemen in aanraking komen.
- Het netwerk moet beschikken over een voor iedereen vrij toegankelijke elektronische databank/sociale kaart (van het type SPILLER bvb) met een overzicht van alle diensten en ondersteuning in de regio.
- Ontwikkeling van instrumenten voor preventie, gezondheidspromotie en destigmatisering voor professionelen, familie en patiënten.
- Het sensibiliseren van hulpverleners over de plaats van familie en omgeving in de geestelijke gezondheidszorg met aandacht voor hun eigen noden.

Aanbeveling :

Contacten tussen patiënten/familieleden en zorgverstrekkers moeten aangemoedigd worden om op die manier tot een beter wederzijds begrip te komen.

Mogelijke concretisering:

- De specifieke ervaring en inbreng van patiënten en familieleden dient naar waarde geschat te worden.
- Binnen het netwerk organiseert men specifieke bijeenkomsten over de rol van de patiënten en familieleden in het netwerk met plaats voor debat en uitwisseling.
- Training voor professionelen rond participatie van patiënten en familieleden.

Recommandation :

Le réseau doit veiller à accorder une place active aux médecins généralistes, aux professions libérales indépendantes des réseaux de la Réforme des soins en santé mentale (psychiatres, psychologues, infirmiers privés,...). De manière à leur donner la possibilité de participer à sa construction institutionnelle, ou simplement en les informant au mieux de son existence.

Pistes de concrétisation :

- Mise en place d'un numéro d'appel unique par réseau, à destination de tous types de professionnels de « première ligne » confrontés à un problème de santé mentale.
- Mise à disposition, par le réseau, d'une base de données électronique (du type SPILLER) via un moteur de recherche fonctionnant par « mot-clef ». Cette base de données permettra à tout usager, proche ou professionnel, d'obtenir des informations sur les services et aides disponibles en santé mentale, dans sa région.
- Développement d'outils de prévention/de promotion de la santé/de déstigmatisation à l'attention des professionnels, proches/usagers du réseau.
- Sensibilisation des intervenants à la place, et plus largement à la problématique des proches en santé mentale.

Recommandation :

Afin d'arriver à une meilleure connaissance mutuelle et une démystification de chacun(e), il est important d'encourager et favoriser les contacts entre les usagers/proches et les professionnels.

Pistes de concrétisation :

- Une reconnaissance spécifique liée à l'expérience particulière des usagers et des proches au sein des réunions avec des professionnels.
- Au sein du réseau, organiser des réunions spécifiques consacrées à la place des usagers et des proches dans les réseaux. Ces réunions doivent constituer un lieu de débats et d'échanges pour tous.
- Formation des professionnels à la participation.

Aanbeveling :

De oprichting van patiënten- en familieraden op het niveau van het netwerk en op het niveau van de partners van het netwerk moet gebaseerd zijn op de expertise van de patiënten- en familieorganisaties die hierbij betrokken moeten worden.

Aanbeveling :

Er moet bijzondere aandacht naar functie 5 gaan. Vermaatschappelijking van de zorg kan maar slagen als patiënt en zijn gezin kwaliteitsvolle huisvesting hebben (recht op wonen). Er moeten meer betaalbare woningen komen.

Mogelijke concretisering:

- Het netwerk moet inspanningen leveren om voor elke gebruiker van het netwerk het beste inkomensstatuut te regelen waar de gebruiker en mantelzorger recht op heeft.
- De overheid moet zorgen voor een leefbaar inkomen voor personen met geestelijke gezondheidsproblemen dat boven de armoedegrens ligt.
- Het netwerk onderhandelt met sociale huisvestingsdiensten, gespecialiseerde agentschappen,... en sluit met hen overeenkomsten omtrent wonen en zorg in het belang van patiënten en hun gezin. In het doelgroepenbeleid van de sociale huisvestingsmaatschappijen moeten meer woningen voorzien worden voor mensen met psychische problemen.
- Goede praktijkvoorbeelden rond huisvesting moeten in alle netwerken verspreid en toegepast worden. Discriminaties op de woonmarkt moeten aangepakt worden. Een goed voorbeeld is het verhuren van particuliere woningen aan de doelgroep met geestelijke gezondheidsproblemen via verhuurkantoren e.a. Het laat patiënten toe toegang te krijgen tot de privéwoningmarkt en biedt de waarborg aan de eigenaar dat hij zijn huur zal ontvangen en dat de patiënt begeleid wordt door een sociale dienst.

Deze functie is vooral interessant voor mensen die in beschut wonen of in een psychiatrisch verzorgingstehuis blijven hangen omdat ze op de private woonmarkt gediscrimineerd worden.

Recommandation :

La mise en place de conseils d'usagers et de proches ou de comité d'usagers, au sein des réseaux, doit s'appuyer sur l'expertise des associations d'usagers et de proches.

Recommandation :

Une attention toute particulière doit être consacrée à la fonction 5. En effet, afin de respecter la philosophie de la Réforme des soins en santé mentale, à savoir l'accent sur l'aide dans le milieu de vie, la politique en matière de logement doit être « retravaillée ». À défaut, la Réforme des soins en santé mentale n'a pas de sens. Il est nécessaire d'augmenter le nombre de places disponibles en termes de logements financièrement accessibles, ainsi qu'en termes de logements adaptés aux usagers de la santé mentale.

Pistes de concrétisation :

- Les acteurs du réseau doivent mettre en œuvre tous les moyens pour que chaque usager bénéficie du statut d'allocation de revenu le plus avantageux pour lui.
- L'État Fédéral doit veiller à ce que chaque usager bénéficie d'un revenu au-dessus du seuil de pauvreté.
- Des dérogations et des conventions sont à négocier avec les Agences Immobilières Sociales (A.I.S.), les logements sociaux, les organismes spécialisés, etc. Les problématiques de santé mentale doivent être prises en compte. En ce sens, permettre l'accès des usagers de la santé mentale à un nombre certain de logements est une bonne pratique à développer ou à élargir davantage.
- Les exemples de bonne pratique concernant le logement doivent être diffusés et appliqués au sein des réseaux. Les discriminations sur le marché du logement doivent être résolues. Un bon exemple serait de permettre la location d'habitations privées au public de la santé mentale via des agences immobilières. Ceci permettrait aux patients d'accéder au marché du logement privé et offrirait la garantie aux propriétaires de percevoir leur loyer et que le patient est accompagné par un service social. Cette option est surtout intéressante pour les personnes vivant dans les habitations protégées ou dans les maisons de soins psychiatriques car pour la plupart ils sont discriminés sur le marché du logement privé.

- Overheden moeten investeren in het creëren van geschikte en betaalbare huisvesting voor mensen met een laag inkomen/personen met een uitkering.
- Les pouvoirs publics doivent investir dans la création de logements adaptés et financièrement accessibles pour les petits revenus/allocataires sociaux.

Aanbeveling :

In het kader van multidisciplinair overleg rond de patiënt moet de functie van zorgcoördinator uitgeklaard worden en ingepast in het netwerk.

Mogelijke concretisering :

- De patiënt moet betrokken worden bij de overdracht van zijn dossier van de ene hulpverlener naar de andere. Hier dient voldoende tijd voor uitgetrokken worden om dit met de patiënt voor te bereiden. Op die manier behoudt hij/zij het vertrouwen in de hulpverlening.
- Het tijdstip van het multidisciplinair overleg wordt gekozen in overleg met patiënt en familie/omgeving zodat zij de kans krijgen om aanwezig te zijn.

Aanbeveling :

De netwerken worden uitgenodigd om de specifieke terminologie in het kader van de zorgvernieuwingsprojecten onderling af te stemmen en te uniformiseren. De ‘Gids naar een betere geestelijke gezondheidszorg door de realisatie van zorgcircuits en zorgnetwerken’ is hiervoor een gepaste leidraad.

Recommandation :

Dans le cadre des « concertations autour de l’usager » (liées à une convention INAMI ou à d’autres types de concertation), la fonction de « référent » doit non seulement être effective, mais également être clarifiée et questionnée, au sein de tous les réseaux.

Pistes de concrétisation :

- Afin d’assurer les transitions entre intervenants, et faire en sorte que l’usager soit en confiance, il est indispensable de prendre le temps nécessaire. Ceci implique un temps de préparation avec l’usager, avant le « passage » de son dossier à un autre intervenant.
- Les concertations doivent être organisées en temps voulu, quand cela est nécessaire, avec l’usager, son réseau et ses proches.

Recommandation :

Les différents réseaux sont invités à harmoniser la terminologie spécifique aux projets de la Réforme afin de rendre plus compréhensible, pour les usagers et les proches, l’organisation des réseaux et, in fine, leur parcours de soins. Le Guide « Vers de meilleurs soins en santé mentale par la réalisation de circuits et de réseau de soins » est pour ce faire, la meilleure référence.

Recommandations micro et méso

GEÏNFORMEERD OVER DE MOGELIJKHEID TOT PARTICIPATIE INFORMATION QUANT AUX POSSIBILITES D'IMPLICATION DANS LA PRISE EN CHARGE

Aanbeveling

Er wordt altijd aan de patiënt en het familielid verteld dat men een actieve rol mag spelen in de behandeling.

Mogelijke concretisering

- Vanaf het eerste moment van stabilisatie en gedurende de hele behandeling wordt de patiënt geïnformeerd dat hij mag participeren en beslissen over de eigen behandeling. In dit gesprek wordt ook meteen de mogelijke participatie van familieleden besproken.
- Vanaf de start van de behandeling overhandigt men een verduidelijkende brochure aan patiënten en familieleden (bv.: ontvangstbrochures met een voorstelling van de diensten, intern regelement, rechten van de patiënt...).
- Indien de patiënt een vertrouwenspersoon aangeduid heeft, zoals beschreven in de rechten van de patiënt, wordt deze ook actief betrokken bij het behandelproces.

Recommandation

Tous les usagers/proches sont informés qu'ils ont la possibilité de prendre une part active à la prise en charge.

Pistes de concrétisation

- L'usager est informé, dès le début de sa prise en charge et tout au long de celle-ci, qu'il a la possibilité de participer aux décisions inhérentes à sa prise en charge. Ceci est également valable pour la participation des proches à la prise en charge de l'usager.
- Dès l'accueil et le début de la prise en charge, une brochure explicative est remise à l'usager et à ses proches (brochures d'accueil avec description de l'institution/service, règlement d'ordre intérieur, droits du patient).
- Si l'usager a désigné une personne de confiance, celle-ci doit être activement impliquée dans sa prise en charge.

IN REKENING BRENGEN VAN VISIE EN MENING PRISE EN COMPTE DU POINT DE VUE DES USAGERS ET DES PROCHES

Aanbeveling

Hulpverleners vragen in een gesprek regelmatig naar de mening van de patiënt/het familielid en moedigen ze aan. Ze zien hen als een gelijkwaardige gesprekspartner. Men houdt rekening met hun mening.

Recommandation

Le personnel de soins sollicite régulièrement l'avis de l'usager et de ses proches, encourage cette façon de faire et considère l'usager, les proches comme des partenaires à position égale. Le personnel de soins tient compte l'avis de l'usager.

INBRENG BIJ BELANGRIJKE BESLISSINGEN IMPLICATION DES USAGERS ET DES PROCHES DANS LES DECISIONS

Aanbeveling

De patiënt en de familieleden worden altijd betrokken bij belangrijke beslissingen. Een dialoog (gezamenlijk gesprek) met de vertrouwenspersonen, de familie en de hulpverlener is wenselijk.

Recommandation

L'usager et le personnel de soins décident conjointement. Un dialogue (réunion réunissant les divers partenaires) est souhaitable avec l'usager, les proches, les personnes de confiance.

Mogelijke concretisering

- Hulpverleners zijn op de hoogte van de rechten van de patiënt.
- Patiënten wordt informatie gegeven over hun rechten, op een manier die voor hen duidelijk is. De hulpverleners nemen hier actief stappen in.
- Ook de familieleden worden geïnformeerd over de rechten van de patiënt en de mogelijkheden die ze zelf hebben.
- Hulpverleners kunnen een open sfeer creëren

Pistes de concrétisation

- Le personnel de soins doit bénéficier d'une bonne connaissance des droits des patients.
- Les usagers reçoivent une information claire et concrète au sujet de leurs droits. Le personnel de soin prend donc une part active dans ce processus d'information.
- Les proches sont également informés des droits du patient et de leurs propres droits (nécessité de l'accord de l'usager)

waarbij met de verschillende partijen gezocht wordt naar een compromis. Hulpverleners trainen zich daarvoor in het dialoog- en trialoog-model (bv. de trialoog-driehoek).

- Le personnel de soins pourrait créer un espace ouvert au sein duquel chaque partenaire à sa place. Il est formé au dialogue, trialogue.

UITNODIGINGEN OM MEE TE VERGADEREN OVER DE BEHANDELING REUNION DE CONCERTATION

Aanbeveling

De patiënt en de familieleden worden altijd uitgenodigd om deel te nemen aan belangrijke vergaderingen. Men zoekt mee naar een datum en men stelt de agenda mee op.

Mogelijke concretisering

- De professional stelt zich zo flexibel mogelijk op. Op die manier kunnen bv ook vergaderingen na de werkuren van het familielid georganiseerd worden.
- Systematisch uitnodigen van patiënten op overleg over de behandeling.
- Integreren van de patiënt in het overleg als een volwaardige partner. Inclusie van de rol van familieleden in het behandelplan.

Recommandation

Les usagers et les proches sont toujours invités à prendre part aux réunions relatives à la prise en charge. Ils sont consultés par rapport au choix d'une date, ils influencent l'ordre du jour.

Pistes de concrétisation

- L'équipe de professionnels doit être aussi souple et flexible que possible. Ainsi, certaines réunions pourront être organisées en dehors des heures de travail et donc y permettre l'accès aux proches
- Invitation systématique des usagers pris en charge
- Intégration de l'utilisateur dans la concertation en tant que partenaire à position égale.
- Inclure le rôle des proches dans le Plan de Programme Individualisé.

INFORMATIE OVER HET PROJECT EN DE BEHANDELING/ZORG INFORMATIONS IMPORTANTES SUR LE RESEAU LOCAL

Aanbeveling

De patiënt en de familieleden krijgen vlak na de start van de behandeling informatie over het aanbod van het netwerk. Men heeft de mogelijkheid om later, in een individueel gesprek, dieper in te gaan op de behandeling, alternatieven, het project...

Mogelijke concretisering

- Elk netwerk moet zich engageren om een document op te stellen dat de verschillende diensten, verenigingen en methodes duidelijk in kaart brengt. Dus niet enkel met betrekking tot het aanbod binnen het netwerk, maar ook over het bredere landschap (geassocieerde diensten). Dit leidt tot een beter gebruik van het netwerk door de patiënten, maar ook tot een meer aangepaste en adequate oriëntatie naar de verschillende diensten.
- Brochures worden zo opgesteld dat ze duidelijk en leesbaar zijn voor het brede publiek. Deze worden verspreid in bijvoorbeeld artsenkabinetten, apothekers, OCMW's, stadsdiensten...
- Er bestaat een nationale inlichtingendienst (0800-nummer) dat mensen met vragen snel kan doorverwijzen naar de juiste instanties (GGZ-foon).

Recommandation

Les usagers et les proches reçoivent des informations sur l'offre de services du réseau local dès le début de la prise en charge et bénéficient de moments privilégiés pour échanger sur le traitement, les alternatives existantes, ...

Pistes de concrétisation

- Chaque réseau doit s'engager à créer un répertoire des services, des associations, ... reprenant pour chacun les objectifs et les méthodes. Il doit être réalisé, non seulement, pour l'offre de soins du réseau, mais aussi pour le paysage associatif de la région. Ceci permettrait une meilleure utilisation du réseau par les usagers, mais aussi une orientation plus appropriée.
- Les brochures, informations, sont rédigées de telle sorte qu'elles soient claires et compréhensibles. Elles sont communiquées aux médecins traitants, dans les pharmacies, services sociaux, ville, ...
- Un numéro national, type 0800... pourrait être mis en service, l'objectif serait de permettre une réponse rapide à diverses questions et une meilleure orientation.

DUIDELIJKE INFORMATIE ADAPTATION DE L'INFORMATION

Aanbeveling

De patiënt en de familieleden begrijpen alle algemene en specifieke informatie (brochures, verslagen van vergaderingen...). Men gebruikt geen jargon.

Mogelijke concretisering

- Duidelijke taal en geen jargon in verslagen. Indien jargon gebruikt wordt, bestaat hiervoor een lexicon of wordt de term kort uitgelegd.
- Brochures zijn gericht op een breed publiek en zijn niet alleen voor professionals.
- Brochures worden zo opgesteld dat ze duidelijk en leesbaar zijn voor het brede publiek. Deze worden verspreid in bijvoorbeeld artsenkabinetten, apothekers, OCMW's, stadsdiensten...

Recommandation

Tous les outils d'informations sont compréhensibles et adaptés pour tous les usagers et les proches. Pas de jargon professionnel

Pistes de concrétisation

- Utilisation d'un langage clair, pas de jargon de professionnel. Il sera, néanmoins opportun de créer un lexique d'explication des termes.
- Les brochures, documents utiles sont destinées à un large public, ils ne s'adressent pas seulement aux professionnels, ils doivent donc être adaptés.
- Les brochures, informations, sont rédigées de telle sorte qu'elles soient claires et compréhensibles. Elles sont communiquées aux médecins traitants, dans les pharmacies, services sociaux, ville, ...

HET GEÏNDIVIDUALISEERD BEHANDEL- OF BEGELEIDINGSPLAN COMMUNICATION DU PLAN DE PROGRAMME INDIVIDUALISÉ (PPI)

Aanbeveling

De patiënt en de familieleden weten dat er een geïndividualiseerd behandel- of begeleidingsplan is. Dit wordt regelmatig ge-update en men krijgt steeds een kopie van het geïndividualiseerde plan.

Mogelijke concretisering

- Het geïndividualiseerd behandelplan is toegankelijk voor de patiënt en, indien men dit wil, voor de familieleden. Dit behandelplan wordt zo opgesteld dat het duidelijk is voor de patiënt.
- Het behandelplan wordt mee opgesteld door de patiënt. Deze draagt bij tot de opmaak en de inhoud ervan.

Recommandation

Tous les usagers et les proches bénéficient d'un plan de programme individualisé (PPI) compréhensible qui est régulièrement actualisé. Ils sont mis au courant des changements. Ils reçoivent toujours une copie du nouveau document.

Pistes de concrétisation

- Le plan de programme individualisé (PPI) doit être accessible aux usagers et aux proches. Il doit être rédigé dans un langage clair et adapté.
- Le plan de programme est rédigé en collaboration avec l'utilisateur. L'utilisateur contribue à sa conception et au contenu.

INZAGERECHT PATIËNTENDOSSIËR DROIT DE CONSULTATION DU DOSSIER

Aanbeveling

Er wordt regelmatig aan de patiënt verteld dat men zijn dossier mag inkijken.

De patiënt heeft het al minstens één keer ingekeken met de hulpverleners en men kreeg voldoende uitleg.

Mogelijke concretisering

- Omgaan met het patiëntendossier vereist kennis van de rechten van de patiënt.
- Het gebruik van de 'therapeutische uitzondering' (zodat de patiënt het dossier niet kan inkijken) gebeurt conform de wet en dus met een schriftelijke verantwoording.
- Het gebruik van de therapeutische uitzondering

Recommandation

Chaque usager est averti du droit de consultation du dossier. Cette démarche est réalisée au moins une fois pendant la prise en charge, conjointement avec le personnel de soins qui peut fournir les explications nécessaires.

Pistes de concrétisation

- Le traitement d'un dossier nécessite une connaissance approfondie des droits du patient.
- L'utilisation de «l'exception thérapeutique» doit se faire conformément à la loi et nécessite donc une justification écrite.
- « L'exception thérapeutique » ne peut être invoquée que dans des situations exceptionnelles (ex:

wordt enkel in uitzonderlijke situaties ingeroepen (bv. suïcide-gevaar) (risque de tentative de suicide)

BEVRAGING VAN PATIËNTEN OP BETROKKENHEID VAN FAMILIE ENQUETE AU SUJET DE L'IMPLICATION DES FAMILLES

Aanbeveling

Vanaf de start van de behandeling vraagt men de mening van de patiënt over het betrekken van familieleden bij:

- behandelgesprekken
- opstellen van behandelplan
- delen van geheimen

In vervolgesprekken bespreken de hulpverleners hoe dit loopt.

Mogelijke concretisering

De door de patiënt aangeduide vertrouwenspersoon, zoals beschreven in de rechten van de patiënt, wordt actief betrokken bij het behandelproces.

Recommandation

Dès le début de la prise en charge, le personnel de soins propose à l'utilisateur d'impliquer ses proches dans:

- le traitement
- le plan de programme
- le partage du secret professionnel

Ceci peut faire régulièrement l'objet d'échanges avec le personnel de soins

Piste de concrétisation

La personne de confiance de l'utilisateur (comme décrit dans les droits du patient) doit pouvoir participer activement au processus de prise en charge.

SNELHEID VAN REAGEREN EN EFFICIËNTIE BIJ CRISIS RAPIDITE ET EFFICACITE DES INTERVENTIONS

Aanbeveling

Het team heeft 7 x 24h crisisdienst:

- *Voor een crisis tijdens de kantooruren is iemand binnen 2 uur beschikbaar voor een persoonlijk contact.*
- *Buiten de kantooruren is iemand binnen een halve dag beschikbaar. De hulpverlener blijft telefonisch beschikbaar.*
- *De persoonlijke crisiskaart is beschikbaar voor degene die van wacht is.*

Mogelijke concretisering

- Om een goede crisisopvang mogelijk te maken, zullen er meer mobiele equipes moeten komen.
- Een 'crisiskaart' voor patiënten bevat:
 - Coördinaten (naam, adres)
 - Nummer van het rijksregister
 - Bloedgroep
 - Prothese
 - Bril
 - Lichaamsbouw
 - Allergieën
 - Andere kenmerken
 - Contactnummers andere betrokkenen:
 - Behandelend arts
 - Psychiater
 - Medisch-sociaal centrum
 - Andere verzorgers, referentiepersonen
 - Familieleden, significante naasten
 - Vertrouwenspersoon
 - Ruimte voor andere observaties, gegevens

Deze crisiskaart biedt, op momenten van crises,

Recommandation

Il y a un service de crise 7 jours sur 7, 24h sur 24.

- *Pendant les heures de bureau, le personnel de soins se rend disponible pour une rencontre endéans les 2h.*
- *En dehors des heures de bureau, le personnel de soins réagit endéans la demi-journée. Il est également disponible par téléphone.*
- *Une carte de crise personnalisée est à disposition du personnel de garde.*

Pistes de concrétisation

- Pour une bonne gestion de la "crise", il faudrait mettre en place plus d'équipes mobiles.
- Une « carte de crise » comprend:
 - Coordonnées complètes,
 - Nom, prénom, adresse, numéro de registre national,
 - Groupe sanguin,
 - Prothèse,
 - Lentille,
 - Traitement,
 - Allergie,
 - Commentaires personnels.
 - Noms et numéros de contact des personnes suivantes :
 - Médecin traitant,
 - Médecin psychiatre,
 - Centre médico-social,
 - Autre personne soignante de référence,
 - Proche(s) à prévenir,
 - Personne(s) de confiance.

voldoende informatie zodat een snellere en meer geïndividualiseerde behandeling kan aangeboden worden. Elke dienst binnen het netwerk zou over zo'n instrument moeten beschikken en moet aangemoedigd worden het actief te gebruiken.

Wanneer het gebruik van deze crisiskaart algemeen ingang vindt, moeten ook de familieleden geïnformeerd worden over het bestaan ervan.

- Un espace pour toute observation personnelle.

Cette carte permettrait, en cas d'urgence, de disposer de bonnes informations pour une prise en charge plus efficace, plus individualisée et ce, plus adéquate rapidement. Chaque service au sein des réseaux pourrait disposer d'un modèle de cet outil et encourager son utilisation.

En cas de généralisation de cette carte de crise, les proches devraient être tenus au courant de l'existence de cet outil, c'est d'ailleurs leur souhait.

LOTGENOTENCONTACT

POSSIBILITE DE RENCONTRE ET DE COMMUNICATION AVEC D'AUTRES USAGERS/PROCHES

Aanbeveling

Er worden regelmatig contacten met andere patiënten/familieleden georganiseerd. Minstens één lid van de hulpverleners is mee verantwoordelijk en ondersteunt dit.

Mogelijke concretisering

- De uitbouw van patiënten- en familieraden aanmoedigen.
- Een goed lotgenotencontact maakt gebruik van de expertise van een vrijwilliger of organisatie.
- Het oprichten van patiënten- en familiecomités is zeer belangrijk. Hierbij kan men niet louter improviseren over de filosofie van participatie. Het is noodzakelijk om een methode te gebruiken die onafhankelijk is en gebaseerd op de ervaring van de patiënten- en familieorganisaties. Men moet er zorg voor dragen dat vertegenwoordigers van de patiënten en familieleden hun ideeën kunnen inbrengen. Om het werk van vertegenwoordigers te generaliseren, is ondersteuning en coaching essentieel. Het is ook belangrijk om een verband te leggen met wat patiënten en familieleden ervaren in de praktijk.
- Indien een hulpverlener het lotgenotencontact wil organiseren, krijgt hij hiervoor tijd tijdens zijn werkuren en werkt deze samen met de organisaties voor patiënten- en familievertegenwoordiging.
- Er is binnen elke regio voldoende aanbod aan psycho-educatie en andere cursussen (bv. coping).

Recommandation

Des échanges avec d'autres usagers/proches sont régulièrement organisés. Le personnel soutient cette démarche et un membre du personnel est désigné comme référent de cette activité.

Pistes de concrétisation

- Encourager la création de conseils/comités d'usagers - proches
- Pour créer un bon comité d'usagers, de proches, il est nécessaire de s'appuyer sur l'expertise d'un bénévole ou d'une association.
- La mise en place de comités d'usagers et de proches est importante, mais, on ne s'improvise pas professionnel de la philosophie de la participation. Il est nécessaire d'adopter une méthodologie qui s'appuie sur l'expérience des associations d'usagers et de proches indépendantes du réseau. Il faut « prendre soin » des représentants des usagers et des proches pour pouvoir faire émerger leurs idées. Pour généraliser le travail des représentants en Belgique, le soutien et le coaching est primordial. Il est important d'établir un lien avec ce que les usagers et les proches vivent sur le terrain.
- Si, cependant, un professionnel souhaite mettre en place ce type de rencontres, il reçoit pendant son temps de travail une formation dispensée par les associations d'usagers/ proches.
- Il y a dans chaque région une offre assez large de formation de psychoéducation et d'autres cours (par exemple des groupes de résolution de problèmes).

MIJN NODEN EN WENSEN WORDEN BEVRAAGD EN IN REKENING GEBRACHT

SOLLICITATION ET PRISE EN COMPTE DES BESOINS ET DES SOUHAITS

Aanbeveling

De patiënt/het familielid heeft altijd de mogelijkheid om zijn noden en wensen te uiten. Men houdt altijd rekening met diens noden en wensen.

Recommandation

Le personnel de soins sollicite régulièrement les besoins et les souhaits des usagers et des proches.

Mogelijke concretisering

- Hulpverleners kunnen de methodiek ‘motivational interviewing’ gebruiken.
- De Spiegelmethode is een goede methode om feedback te krijgen over de noden en wensen van patiënten en familieleden.
- *Bij de spiegelmethode zitten een aantal personen (patiënten, familieleden...) in een cirkel en praten onder elkaar over hun ervaringen met zorg in het algemeen of met een bepaalde zorgorganisatie. Een aantal hulpverleners zitten in een buitencirkel rond de deelnemers en mogen enkel luisteren en noteren, niet interveniëren. Op die manier houden de deelnemers de hulpverleners een spiegel voor over de werking en de effecten van de geboden zorg en bejegening.*

Pistes de concrétisation

- Les professionnels peuvent utiliser la méthodologie de l’entretien motivationnel
- Les professionnels peuvent utiliser la méthodologie dite du « miroir », il s’agit d’un outil adapté pour recueillir des informations sur les besoins, les souhaits des usagers et des proches.
- *Lors de l’utilisation de cette méthode, des personnes (usagers et/ou proches) sont placés en cercle, ils s’engagent alors dans une discussion concernant les soins de manière globale ou encore par rapport à leurs expériences au sein d’un service plus particulièrement. Des professionnels prennent place au milieu du cercle, écoutent et prennent des notes, mais ils ne peuvent pas intervenir. De cette manière, les usagers/proches peuvent donner le reflet de leurs avis sur la prise en charge, le fonctionnement, le traitement, ...*

EVALUATIE VAN DE BETROKKENHEID BIJ DE BEHANDELING EVALUATION QUANT A L’IMPLICATION DANS LA PRISE EN CHARGE

Aanbeveling

De patiënt/het familielid kan halfjaarlijks en op het einde van de behandeling anoniem evalueren wat men van de behandeling vindt.

Er is een analyse van de resultaten en de persoon krijgt er informatie over.

Mogelijke concretisering

- Een semi-gestructureerd interview, aangevuld met de checklists die werden ontwikkeld maakt het mogelijk om de betrokkenheid te evalueren.
- Bij de start van de behandeling wordt meteen een datum vastgelegd waarop de hulpverleners een evaluatie-gesprek houden met de patiënt en de familie.

Recommandation

Une évaluation semestrielle ou à la fin de la prise en charge est réalisée auprès des usagers/proches. Une analyse des résultats est réalisée et est transmise aux usagers/proches.

Pistes de concrétisation

- Compléter les check-lists développées sous forme d’un entretien semi-structuré, permet d’analyser le niveau de participation.
- Au, début de la prise en charge, il est important de très vite fixer une réunion d’évaluation réunissant les professionnels, l’usager et ses proches.

KLACHTENPROCEDURES PROCEDURES DE PLAINTES

Aanbeveling

Er bestaan klachtenprocedures, deze zijn neergeschreven in duidelijke bewoordingen.

Men heeft de procedures duidelijk uitgelegd, zowel bij de start van de behandeling als wanneer het nodig is.

Mogelijke concretisering

- Oprichting van een permanente, duidelijke en erkende plaats, een centraal punt, in het netwerk waar patiënten en familieleden zich kunnen melden in geval van problemen of klachten. Dit punt of de ombudspersoon van elke organisatie is duidelijk zichtbaar.
- Vaak worden patiënten/familieleden verdedigd door pro deo advocaten die niet op de hoogte zijn

Recommandation

Il existe des procédures de plaintes claires dont il est fait mention à l’accueil et qui sont détaillées le cas échéant.

Pistes de concrétisation

- Créer un lieu permanent, clair et reconnu, point central du réseau, où les usagers et les proches peuvent faire part des problèmes ou des plaintes. Cet endroit de médiation sera clairement visible au sein de chaque organisation.
- Souvent, les usagers/proches sont défendus par des avocats pro deo qui ne sont pas au courant de la législation liée aux problématiques de santé

van de wetgeving betreffende GGZ (zoals financieel beheer, opnamen...).

- Er zou een extra en specifieke vormingsmodule ontwikkeld kunnen worden.

mentale (telles l'administration provisoire des biens et la mise en observation, par exemple).

- Un module de formation spécifique pour ces avocats devrait être envisagée et développée.

**UilenSpiegel VZW**

Patiëntenvertegenwoordiging Geestelijke Gezondheidszorg

Hovenierstraat 45
1080 BRUSSEL

02 410 19 99
uilenpiegel@uilenpiegel.net
www.uilenpiegel.net

**Similes Vlaanderen VZW**

Familievereniging in het domein van geestelijke gezondheid

Groeneweg 151
3001 Heverlee

016 24 42 01
info@similes.be
nl.similes.be

**PSYTOYENS****Psytoyens ASBL**

Concertation des usagers en santé mentale

Place Emile Dupont 1
4000 Liège

0498 11 46 24
info@psytoyens.be
www.psytoyens.be

**Similes Wallonie ASBL**

Association de familles et amis de personnes atteintes de troubles psychiques

Rue Lairesse, 15
4020 Liège

04 344 45 45
wallonie@similes.org
www.similes.org