

FICHE ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE & TANDEPLUS

2013-2016

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Personnel = 1,5 ETP (expert avec expérience professionnel en soins de santé mentale, travailleur social) - bilingue - fiche d'expertise sociale & procédures pour les situations complexes - accessibilité chaque jour ouvrable de 9h à 15h.

Formulation d'avis d'orientation en concertation avec l'instance demandeuse et l'instance vers laquelle l'intéressé est renvoyé. Un tiers des demandes proviennent des membres de la famille pour des situations complexes impliquant une continuation des soins ou des situations dans le cadre desquelles le client concerné ne trouve pas - ou difficilement - de solution auprès des services d'assistance proposés.

Participation aux briefings quotidiens et aux réunions de staff pluridisciplinaire pour le tri des accompagnements nécessitant une intervention de l'équipe mobile 2A.

Recueille annuellement 176 demandes et reçoit chaque mois, en moyenne, 15 nouvelles demandes d'avis ciblé et d'information.

ÉQUIPE MOBILE 2A TANDEPLUS

Personnel = 4 ETP, composition pluridisciplinaire (psychologues, travailleurs sociaux, infirmières sociales) - bilingue.

La zone d'action de l'équipe mobile 2A TANDEPLUS compte plus de 175.534 habitants (INS, 1/1/2015). Quand on rapporte ce nombre d'habitants au nombre d'ETP avancé dans la communication du SPF Santé publique concernant le nombre d'ETP par équipe mobile (soit 8/100.000 habitants par équipe mobile), cela signifie que l'équipe mobile TANDEPLUS devrait compter 14 ETP/175.500 habitants.

Durant la période 2013-2016, l'équipe TANDEPLUS a réalisé en moyenne **15 nouvelles incorporations par mois** avec 4 ETP. Chaque année, ce sont 178 clients qui font l'objet d'un accompagnement.

L'avis du Conseil national des établissements hospitaliers (CNEH) relatif aux projets d'équipes mobiles 107 (08/10/2015) fait état d'une incorporation mensuelle de 20 à 30 patients avec 12 ETP pour les projets pilotes 2A.

Durée d'accompagnement : pendant la première année, 25 jours ouvrables en moyenne (valeur médiane : 20) ; la deuxième année, 23 jours ouvrables en moyenne (valeur médiane : 20) ; la troisième année, 30 jours ouvrables en moyenne (valeur médiane : 23).

Dans le même avis du CNEH du 08/10/2015, le SPF Santé publique parle d'une durée d'accompagnement d'un mois pour les patients incorporés par une équipe mobile 2A. Pour ses 3 années de fonctionnement, Tandemplus présente une durée moyenne d'accompagnement qui respecte le cadre de cette directive.

La charge de travail représentée par les nouvelles demandes par membre de l'équipe (4 ETP) est en moyenne de 4 par mois. Cette charge de travail ne tient pas compte des cas encore en cours d'accompagnement ou qui n'ont pas été clôturés dans le mois, ni des orientations se déroulant en collaboration avec l'Accueil téléphonique.

Intensité : Chaque dossier donne lieu en moyenne à 1 ou 2 visites de terrain hebdomadaires. Outre les visites à domicile, l'équipe offre également un soutien téléphonique intensif. Le client concerné sait que l'équipe est joignable par GSM chaque jour ouvrable entre 9h et 17h.

Le délai s'écoulant entre la demande et le premier contact avec l'équipe n'excède jamais 48 heures. Pour ce faire, on utilise le réseau de transports publics correctement maillé.

Fonction médicale : entre octobre 2015 et septembre 2016, un médecin psychiatre en formation a fait partie de l'équipe (0,5 ETP).

La supervision médico-psychiatrique représente 4h/semaine.

Zone d'action : communes de Bruxelles, bas de Molenbeek, quartier du port, Cureghem, rues de la Rosée-Bara-des Vétérinaires, Porte de Hal, bas de Forest, Matonge, Botanique, centre de Saint-Josse, quartier de la rue de Brabant. Cette zone d'action compte plus de 232.500 habitants et se caractérise par des quartiers densément peuplés et socio-économiquement défavorisés. Si l'on rapporte ce nombre d'habitants à la directive du SPF (8 ETP/100.000 habitants), l'équipe TANDEPLUS devrait se composer de 18,5 ETP. Il ressort des chiffres d'enregistrement que TANDEPLUS assure aussi des accompagnements dans les communes d'Ixelles, Jette, Uccle, Berchem-Sainte-Agathe, Ganshoren et Koekelberg.

MOYENS

HERMESPLUS reçoit du SPF Santé publique une subvention de 424.400 euros pour le développement du réseau. Avec ce montant, HERMESPLUS finance le développement de la fonction 2A. 80% environ de cette allocation sont utilisés pour l'équipe mobile et l'accueil téléphonique : personnel, fonctionnement du projet, outils de travail, fonction médicale.

La fonction médicale ainsi que la supervision médico-psychiatrique sont également financées grâce à ces moyens de fonctionnement. Le réseau HERMESPLUS ne reçoit pas de subsides pour la fonction médicale (225.000 € pour 1,5 ETP médecin) comme les autres projets Psy107 dans le cadre desquels des lits A ou T ont été démantelés.

Par ailleurs, il existe également un apport des partenaires du réseau -plus, notamment CGG-Brussel, Initiatief Antonin Artaud, DGGZ Antonin Artaud, asbl l'Équipe, Clinique Sanatia. Ces derniers mettent du personnel, une assistance logistique et leur expertise à la disposition du réseau pour permettre le développement de cette fonction. Pour les 2 personnes de référence de cette fonction, cela exige un investissement en temps qui varie de 2 à 8 heures par semaine (suivi du staff et de l'équipe, réunions au SPF, réunion du réseau Psy107).