



## Pratiques/outils à partager

Dans le cadre de la Journée d'échanges sur la crise en santé mentale, organisée le 27 janvier 2017 par l'asbl Psytoyens et le CRéSaM, une série de pratiques/outils ont été présentés par des acteurs de l'aide sociale/du soin. Ces outils ne sont pas exhaustifs et ne représentent pas la totalité des pratiques/outils existants en situation de crise mais ont été proposés de façon volontaire par les participants à la Journée d'échanges. Ces pratiques/outils ont fait l'objet d'une brève présentation orale lors de la Journée.

1. Plan de crise - Réseau Santé Namur
2. Écoute téléphonique - Télé-accueil Namur Brabant Wallon
3. Dispositif d'Urgence Sociale (D.U.S.) - Namur
4. Écoute téléphonique, formations, groupes de paroles, entretiens individuels - Similes Wallonie
5. Unité de crise - C.H.U Ambroise Paré à Mons
6. Équipe mobile de crise de Mons - Réseau de santé mentale de Mons-Leuze
7. Équipe mobile de Leuze, Ath - Réseau de santé mentale de Mons-Leuze
8. Carte-réseau - U.C.L. et H.P. Beau Vallon
9. Équipes mobiles Pléiade - Réseau Santé Namur



## PRATIQUES/OUTILS À PARTAGER

# Plan de crise - Réseau Santé Namur

### DE QUOI S'AGIT-IL ? :

Inviter l'utilisateur à anticiper une éventuelle prochaine crise en réalisant « à froid » (dans un temps « hors crise ») :

1. la liste des personnes qu'il appellerait en cas de crise (en demandant leur accord et leur disponibilité)
2. la liste des ressources qui peuvent l'aider dans la gestion de sa crise (mandala, puzzle, photo, crier, marcher,...) et
3. informer les personnes de sa liste en leur communiquant les ressources (de sorte à aider ces personnes dans leur action de soutien).

Le Plan de crise sera (très prochainement) intégré à une application smartphone avec la Carte-réseau. Le nom de cette application sera NOO.

Outil développé par les partenaires professionnels, usagers et proches du Réseau Santé Namur

### CONTACT :

Didier De Riemaeker

Réseau Santé Namur

Tel : 0491/626.804 - [coordination@reseausantenamur.be](mailto:coordination@reseausantenamur.be) - [www.reseausantenamur.be](http://www.reseausantenamur.be)



## PRATIQUES/OUTILS À PARTAGER

# Écoute téléphonique Télé-accueil – Namur-Brabant wallon

### DE QUOI S'AGIT-IL ?

Des bénévoles se relayent pour être accessibles 24h/24 et 7j/7 à toute personne (usager en santé mentale ou non) qui souhaite parler. Les bénévoles sont formés à l'écoute active et encadrés, supervisés par des professionnels.

- 1) Différenciation entre l'urgence et la crise.
- 2) Selon l'état émotionnel de la personne, reconnaître la souffrance de l'appelant et/ou resituer le cadre de Télé-Accueil (aide par l'écoute, sécurité de l'appelant, confidentialité et anonymat, non intervention concrète dans la vie de l'appelant).

Notre principal objectif : établir un lien de qualité avec la personne – être présent pour elle, via :

- a) Ecoute active : importance de la personne, de ses ressources et empathie, compréhension de la personne. Confiance, bienveillance, respect, non jugement de la personne.
- b) Parfois, rappel des règles ou mise des limites du service T.A. ou de la société (qui peut notamment avoir un effet « contenant »). Eventuellement, repères évoqués ou réorientation de la personne (ex : agression, violences, abri de nuit, ...).

### CONTACT :

Ludivine Thibaut  
Télé-Accueil Namur-Brabant wallon (asbl)  
Tel : 010/45 79 46 - Mail : teleaccueil.nbw@busmail.net  
www.tele-accueil.be



## PRATIQUES/OUTILS À PARTAGER

# Dispositif d'Urgence Sociale (D.U.S.) - Namur

### DE QUOI S'AGIT-IL ?

Le Dispositif d'urgence Sociale a pour mission de répondre à toute demande de type social sur le territoire de Namur, principalement par le biais du N° appel gratuit, accessible 24H/24. Ces demandes sont souvent exprimées dans l'urgence, révélant un état de crise dans le chef du demandeur.

Pour répondre à ces demandes, l'équipe a développé une méthodologie de gestion de crise. Cette méthode se base sur les travaux de René Thom et certains concepts de l'Analyse systémique. L'intervention vise le dépassement de la crise et la (re)mobilisation des ressources du demandeur sur base d'une analyse des besoins.

Cette méthode opte pour une mobilisation immédiate et maximale de l'intervenant (haut sur le cadre) et une intervention minimale (bas sur l'intervention). L'« arbre décisionnel », est l'outil opérationnel de cette méthodologie. Il consiste en un schéma dichotomique reprenant les phases successives d'une intervention. Il permet à l'intervenant de déceler rapidement l'état et le type de crise et d'orienter son action tout au long de l'intervention, en adéquation avec notre méthodologie.

### CONTACT :

Jacques Fourneau.

Dispositif d'Urgence Sociale, Service de Cohésion Sociale, Ville de Namur.

Tel : 0800/124 20 - [jacques.fourneau@ville.namur.be](mailto:jacques.fourneau@ville.namur.be)



## PRATIQUES/OUTILS À PARTAGER

### Aide individuelle, groupes de parole et partenariats avec l'ambulance Similes Wallonie

#### DE QUOI S'AGIT-IL ?

Similes propose un soutien aux proches dans cette période de crise sous différentes formes.

Aides actuelles :

- Groupe de parole
- Entretien individuel
- Ecoute téléphonique
- Formations de psychoéducation

Vers où veut-on aller ?

Un accompagnement individuel des familles dans toutes les régions, et pour ce faire, on aimerait travailler des partenariats spécifiques avec l'ambulance sous différentes formes.

Ex : Un « référent famille » dans chaque service de santé mentale sur la province de Namur.

#### CONTACT :

Similes Wallonie

Tel : 04 344 45 45 - <http://wallonie.similes.org/>



## PRATIQUES/OUTILS À PARTAGER

### Unité de crise du C.H.U. Ambroise Paré - Mons

#### DE QUOI S'AGIT-IL?

4 lits en continuité avec le service des urgences.

**Indication :** toute admission dans l'unité de crise doit être liée à un abus de substances (alcool, drogues, médicaments) et à une situation de crise – adaptation au 1/07/2017 : unité accessible à tout patient présentant une situation de crise.

**Toute admission est subordonnée à un entretien de préadmission**

**Durée :** 6 jours maximum

**Types de prise en charge :** traitement et accompagnement au sevrage, gestion de la crise, évaluation globale de la situation (psycho-médicosociale et familiale) et mise au point du projet de sortie individualisé avec la collaboration active du patient.

#### **Projet de sortie :**

- Transfert vers une unité psychiatrique soit en service A ou en hôpital psychiatrique,
- Retour à domicile avec consultations ambulatoires (en SSM ou en consultations privées),
- Mise en place de suivi par le case-manager et l'équipe, création d'un réseau de soins,
- Equipe mobile,
- Etc.

#### CONTACT :

Médecins – psychiatres : Dr P. DESAIVE - Dr P. MONHONVAL  
Unité de crise – CHUP de Mons Borinage site Ambroise Paré  
Boulevard Kennedy, 2 à 7000 Mons  
Tel : 065/41 47 51

Site web : [www.hap.be](http://www.hap.be)



## PRATIQUES/OUTILS À PARTAGER

### Équipe mobile de crise (2A) – Région Mons

#### DE QUOI S'AGIT-IL ?

**Mission spécifique :**

L'équipe 2A composée d'infirmiers, assistants sociaux et psychologues propose des interventions soutenues et limitées dans le temps dans un contexte de type « hospitalisation à domicile ». Ces interventions ont pour but d'encadrer une situation de crise et d'utiliser cette crise comme opportunité de changement pour l'individu et son système.

**Indications :**

Posée par un psychiatre.  
Décompensation psychotique.  
Episode dépressif aigu avec ou sans idées suicidaires.

**Interventions :**

Environ 3 semaines à 6 semaines.  
Premier rendez-vous dans la demi-journée suivant la demande.  
Psychiatre prescripteur.  
De deux passages de l'équipe mobile par jour à un par semaine.  
Chaque semaine « bilan » en présence du psychiatre pour évaluer la semaine écoulée et planifier la semaine à venir.

**Contre-indications :**

Danger lié à une composante somatique (par ex : sevrages).  
Liée au réseau et à l'entourage (nécessité d'un réseau soutenant l'hospitalisation à domicile a minima).  
Liberté du patient.  
Moins de 16 ans.

#### CONTACT :

Personne de contact : Psychiatre responsable – Dr A. MAISIN  
Responsable d'équipe – A. Pecher (065/73.11.86, 065/41.76.81)

Service/association : EM 2A Mons et Borinage

Tel : 078 / 15 52 14 – toute demande – accessibilité 7j/7, 24H/24

Mail : [antoine.pecher@chpchene.be](mailto:antoine.pecher@chpchene.be) - Site web : <http://www.rh107.be>



## PRATIQUES/OUTILS À PARTAGER

### Équipe mobile de crise (2A) – Région Leuze, Ath

#### DE QUOI S'AGIT-IL ?

##### Missions et indications de l'équipe de crise :

- Alternative à l'hospitalisation pour toute personne en souffrance psychique se situant dans un contexte précritique ou critique
- Décompensation psychotique
- Troubles de l'humeur avec ou sans idées suicidaires
- Sortie précaire d'hospitalisation
- Travail de réorientation

##### Fonctionnement :

###### L'équipe 2A :

- Réceptionne et analyse les demandes que les professionnels, usagers, familles formulent afin d'y répondre et d'estimer si un suivi par les équipes mobiles est adéquat. Dans le cas contraire, ils réorientent vers d'autres structures (Hôpital, Point info, autres,...).
- Propose un accompagnement personnalisé et gratuit dans le milieu de vie par une équipe pluridisciplinaire supervisée par un psychiatre (prescripteur au besoin).
- Travaille en étroite collaboration, en accord et en appui avec le corps médical, l'utilisateur et ses proches. En partenariat avec le réseau.
- Intervient sur une durée limitée de 3 à 6 semaines

##### Contre-indications :

- Sevrage à l'alcool, aux médicaments et autres drogues
- Moins de 16 ans
- Haut risque de mise en danger de l'utilisateur lui-même et/ ou des autres
- Réseau insuffisamment étoffé pour assurer un suivi en sécurité
- Intervention sous contrainte

#### CONTACT :

Dr JM. VERDEBOUT (Psychiatre responsable) et Mme D. GONTON (Responsable d'équipe)  
EM 2A Leuze, Ath - 078 / 15 52 14 - [emp.projet107hainaut@acis-group.org](mailto:emp.projet107hainaut@acis-group.org) - <http://www.rh107.be>  
Accueil de toute demande – accessibilité 7j/7 - 24H/24





## PRATIQUES/OUTILS À PARTAGER

### La carte-réseau - U.C.L. et H.P. Beau Vallon

#### DE QUOI S'AGIT-IL ?

Le Réseau social individuel – « sociogramme » a été créé, dans le cadre de l'étude Morpheus, par François Wyngaerden, de l'Institut de Recherches Santé et Société (IRSS) de l'UCL, en collaboration avec Marie Tempels, de l'Hôpital Psychiatrique du Beau Vallon. Il s'agit d'un outil d'identifications des ressources du réseau de l'utilisateur où, au moyen d'une cible (carte avec différents cercles concentriques), nous interrogeons l'utilisateur sur son réseau d'aide. L'utilisateur place (au moyen de post-it de deux couleurs différentes pour distinguer professionnels et non professionnels) les différentes personnes de son réseau d'aide sur la cible, selon deux critères principaux : **hiérarchisation** (importance) et les **liens** (les personnes de son réseau qui ont des liens entre elles). Cette « carte réseau », permet donc :



- d'appréhender la diversité des ressources de la personne et si cela correspond à ses besoins en identifiant des acteurs du réseau de support social et professionnel de l'utilisateur (« quelles sont les personnes qui vous soutiennent au quotidien, dans tous les domaines de votre vie ? »).
- de recueillir le point de vue de l'utilisateur en ajoutant une valeur au soutien reçu de chaque acteur (« ... important pour vous ? »).
- d'appréhender la structure du réseau d'aide en spécifiant les liens.

d'interconnaissance entre les acteurs (« ...qui échangent des informations à votre propos ? »). Cette carte représente donc un outil pour réfléchir à la coordination des soins et l'échange d'informations entre les acteurs.

#### CONTACT :

Personnes de contact : François Wyngaerden et Marie Tempels  
Services/associations : IRSS de l'UCL et Hôpital Psychiatrique du Beau Vallon  
Tel : 0489.32.95.11 et 081.721.420  
Mail : [Francois.wyngaerden@uclouvain.be](mailto:Francois.wyngaerden@uclouvain.be) et [Marie.tempels@beauvallon.be](mailto:Marie.tempels@beauvallon.be)



## PRATIQUES/OUTILS À PARTAGER

# Équipes Mobiles Pléiade – Réseau Santé Namur

### DE QUOI S'AGIT-IL ?

Equipes Mobiles Pléiade – suivis intensif

Soins psychiatriques dans la communauté

Dispositifs de soins dans le cadre de la réforme de la psychiatrie (art. 107)

Equipe pluridisciplinaire avec comme projet :

Permettre un suivi intensif au moment de la crise

Intervention lors d'une période de «déstabilisation»

Intervention rapide et intensive

Mandat d'un mois

Travail s'appuyant sur les ressources du bénéficiaire

### CONTACT :

Julie Régimont (manager de l'équipe)

Tel : 081.408.890 (numéro central) – 081.408.891 (équipes du travail de la crise)