



**Les soins des personnes
appartenant à des groupes fragilisés**

PROCESSUS DYNAMIQUE DE CONCERTATION ET DE COORDINATION

Zorg bij personen uit kwetsbare groepen

DYNAMISCH PROCES VAN OVERLEG EN COÖRDINATIE



**OVERLEG EN COÖRDINATIE VAN ZORG
BIJ PERSONEN UIT KWETSBARE GROEPEN**

Een tevredenheidsonderzoek op vraag van het
Therapeutisch Project Hermes - Brussel

**CONCERTATION ET COORDINATION DANS
LES SOINS DES PERSONNES APPARTENANT
À DES GROUPES FRAGILISÉS**

Un sondage sur la satisfaction à la demande du
Projet Thérapeutique Hermès - Bruxelles



Marian De Groof
Prof. Dr. Chantal Van Audenhove



Aperçu de la situation

Les projets thérapeutiques ont démarré en 2007 dans le but de réaliser 'un modèle intégré de collaboration de services'. Tous les projets comprennent obligatoirement une collaboration entre des services de première, deuxième et troisième ligne.

Le groupe-cible postulé se compose de patients souffrant de troubles psychiques complexes et chroniques. En 2010, 61 projets étaient actifs en Belgique, y compris le projet thérapeutique "Hermès" à Bruxelles.

Cette recherche porte sur la satisfaction du projet thérapeutique "Hermès".

Nous donnons une réponse aux questions suivantes:

- Quelles sont les caractéristiques des usagers?
- De quels secteurs viennent les inscriptions et quelles sont les attentes?
- Sur quels points le réseau fonctionne-t-il bien et où se situent les obstacles?
- Quels sont les effets du réseau et quels en sont les éléments actifs?
- Comment se déroule la méthode de concertation avec les référents?

Situering

De therapeutische projecten werden opgestart in 2007 en hebben als doel om een 'geïntegreerd samenwerkingsmodel van voorzieningen' te implementeren. In deze projecten dient er steeds een samenwerking te zijn tussen voorzieningen uit de eerste, tweede en derde lijn. De vooropgestelde doelgroep zijn patiënten met complexe en chronische psychische problemen. In 2010 waren er in België 61 projecten actief, waaronder het Brussels therapeutisch project "Hermes".

Dit onderzoek betreft een tevredenheidsonderzoek rond het therapeutisch project "Hermes". Er wordt een antwoord gegeven op de volgende onderzoeksvragen:

- Welke kenmerken hebben de gebruikers?
- Vanuit welke sectoren komen de aanmeldingen en wat zijn de verwachtingen?
- Op welke punten functioneert het netwerk goed en welke zijn de knelpunten?
- Welke effecten heeft het netwerk en wat zijn de werkzame factoren?
- Hoe verloopt de overlegmethodiek met de referentiepersonen?



Methode

Het onderzoek bestaat uit een beknopte literatuur- en documentstudie. Hierin wordt de organisatie van het therapeutisch project "Hermes" uiteengezet en gelinkt aan relevante literatuur.

Daarnaast is er een online-bevraging uitgestuurd naar betrokken hulpverleners en referentiepersonen. Hierin komen vragen over de samenwerking met voorzieningen, de toegankelijkheid, de meerwaarde van het netwerk en de werking met de referentiepersonen aan bod. 31 personen vullen de bevraging in.

Ten slotte, organiseren we een focusgroep voor betrokken hulpverleners en referentiepersonen. Hierin worden de verkregen resultaten uit de online-bevraging afgetoetst en wordt er dieper ingegaan op de bevraagde thema's. Aan de focusgroep nemen twaalf personen deel.

Méthode

La recherche comprend une étude succincte de la littérature et de la documentation. On y explique l'organisation du projet thérapeutique "Hermès" et elle renvoie à la littérature pertinente.

En plus un questionnaire on-line est envoyé aux intervenants et aux référents concernés. Les questions proposées traitent la collaboration avec les services, l'accessibilité, la plus-value du réseau et la méthode de concertation de référents. 31 personnes complètent le questionnaire.

Enfin nous réunissons un 'groupe-cible' d'intervenants et de référents, au cours duquel nous demandons leur opinion sur les résultats du questionnaire on-line. Les thèmes abordés sont discutés en profondeur. Douze personnes y participent.

Réponses sur les questions de la recherche

Sur base de la recherche nous pouvons donner les réponses suivantes aux questions de la recherche:

- **Quelles sont les caractéristiques des usagers?**

“Hermès” atteint principalement des hommes entre 25 et 54 ans, dont une grande majorité souffre d’un trouble schizophrénique. Beaucoup de patients luttent contre des désordres complexes: plus d’un tiers sont atteints d’une pathologie secondaire. En outre, la plupart des patients ont des problèmes chroniques: presque la moitié des patients souffrent de problèmes psychiques depuis plus de quinze ans. D’autre part, plus d’un tiers des patients n’avaient pas de domicile fixe au cours de la dernière année.

- **De quels secteurs viennent les inscriptions et quelles sont les attentes?**

Les inscriptions viennent principalement de services ambulatoires, non subsidiés par l’INAMI. Les intervenants du groupe cible donnent des raisons divergentes pour les inscriptions, par exemple: la coordination du soin et du suivi, la stabilisation du patient, donner à nouveau du courage aux intervenants et regarder les problèmes d’un nouveau point de vue.

- **Sur quels points le réseau fonctionne-t-il bien et où se situent les goulots?**

Plusieurs participants signalent l’importance d’un réseau lorsqu’il s’agit d’aider des patients souffrant de problèmes psychiques complexes et chroniques. Sur le plan du fonctionnement actuel, la plupart des personnes concernées sont satisfaites de la collaboration actuelle entre les services et de l’accessibilité. En outre, certains participants sont positifs sur le déroulement des moments de concertation, l’engagement des intervenants et l’ambiance de respect et de franchise. Comme points négatifs, ils mentionnent surtout l’absence et le manque de temps de certains intervenants, le fait que le projet “Hermès” ne soit pas connu et la réticence de certains intervenants.

Afin d’agrandir et de soutenir le réseau, différents points demandent de l’attention: faire appel à des référents compétents et investir dans l’équipe virtuelle de référents par de la formation et de l’intervision. En outre, on plaide pour un change-

ment d'attitude et de vision. Plusieurs participants signalent qu'il serait bien de mieux connaître le fonctionnement de tous les services et qu'il est important de prendre de temps pour s'écouter au cours d'une concertation afin de se retrouver sur la même longueur d'ondes. En plus, 'l'illusion du soin' doit être abandonnée et l'on doit accepter que certaines personnes auront toujours besoin de soins et ne pourront pas guérir.

Une constatation remarquable dans cette recherche est l'engagement plutôt limité des partenaires actuels d'Hermès: le 'taux de réponse' dans le questionnaire on-line est plutôt bas et plus de la moitié des participants cochent l'option 'plutôt limité' ou 'très limité' à la question sur leur participation à Hermès. En outre, nous trouvons que dix partenaires formels n'ont fait aucune inscription et nous constatons qu'un nombre considérable de participants au questionnaire on-line répondent 'qu'ils ne savent pas' aux questions fermées.

- **Quels sont les effets du réseau et quels sont les éléments actifs?**

Les intervenants attirent l'attention sur les effets du réseau: il offre du soutien, il leur évite le travail en double, il permet de voir le patient sous un autre angle et de faire la connaissance d'autres services. L'effet sur les patients n'est pas examiné directement. Les intervenants ont l'impression que de nouvelles possibilités s'ouvrent, que les patients reçoivent un meilleur soutien et qu'ils établissent des liens plus étroits avec les intervenants.

Un élément important dans le bon fonctionnement d'un réseau de soin est qu'on prenne le temps de s'écouter et de comprendre le point de vue des autres intervenants. Un autre élément important est que les intervenants du réseau partagent une même vision et les mêmes attentes.

- **Comment se déroule la méthode de concertation avec les référents?**

Tout le monde convient que la position des référents est très complexe et qu'ils doivent disposer de beaucoup de capacités. Le succès d'une concertation dépend en grande partie de la compétence du référent. Par conséquent il est nécessaire que les référents reçoivent une bonne formation et qu'on leur offre des possibilités d'intervention.

Dans le cadre d'Hermès les référents attribués au réseau ne font pas parti des services qui offrent de l'aide au patient. Malgré le fait que la recherche démontre l'importance de la relation de confiance entre le patient et le référent, la plupart des référents et les intervenants estiment que cette méthode de travail est positive.

Antwoord op de onderzoeksvragen

Vanuit het onderzoek kunnen de volgende antwoorden op de onderzoeksvragen worden gegeven:

- **Welke kenmerken hebben de gebruikers?**

Hermes bereikt voornamelijk mannen tussen 25 en 54 jaar. Een meerderheid van hen lijdt aan een schizofrene stoornis. Dat veel patiënten met een complexe problematiek kampen, blijkt uit het feit dat meer dan een derde ook een secundaire pathologie heeft. Daarnaast gaat het voor de meeste patiënten om langdurige problemen: voor bijna de helft van de patiëntengroep duren de psychische problemen reeds langer dan vijftien jaar. Verder had meer dan een derde tijdens het afgelopen jaar geen stabiele woonplaats.

- **Vanuit welke sectoren komen de aanmeldingen en wat zijn de verwachtingen?**

De aanmeldingen komen voornamelijk vanuit de ambulante, niet door het RIZIV gesubsidieerde voorzieningen. In de focusgroep halen hulpverleners uiteenlopende redenen voor deze aanmeldingen aan, bijvoorbeeld zorgcoördinatie en opvolging, de stabilisatie van de patiënt, nieuwe moed geven aan de hulpverleners en een andere kijk krijgen op de problemen.

- **Op welke punten functioneert het netwerk goed en welke zijn de knelpunten?**

Verschillende deelnemers geven aan dat ze het werken in een netwerk belangrijk vinden in de hulp aan patiënten met complexe en chronische psychische problemen. Over de huidige werking van “Hermes” komt naar voor dat de meerderheid van de bevroegde personen tevreden is over de samenwerking tussen de organisaties en de toegankelijkheid. Daarnaast zijn sommige deelnemers positief over het vlotte verloop van de overlegmomenten, het engagement van de hulpverleners en de sfeer van respect en openheid. Als negatieve punten worden vooral de afwezigheid en het tijdsgebrek van sommige actoren, de onbekendheid van “Hermes” en weerstand bij sommige actoren aangehaald.

Verschillende zaken zijn nodig om het netwerk verder uit te bouwen en te ondersteunen, namelijk: het inschakelen van competente referentiepersonen en investeren in de virtuele ploeg van de referentiepersonen via vorming en intervisie. Daarnaast pleit men voor een verandering in houding en visie. Verschillende deelnemers geven aan dat het goed zou zijn om elkaars werking beter te leren kennen en in overleg echt tijd te nemen om naar elkaar te luisteren en op dezelfde golflengte

te komen. Daarnaast dient de 'illusie van de zorg' doorprikt te worden en moet men aanvaarden dat sommige personen zorg blijven nodig hebben en niet genezen kunnen worden.

Een opvallende vaststelling in dit onderzoek is de eerder lage betrokkenheid van de huidige partners van Hermes: zo is de 'response rate' op de online-bevraging eerder laag en geeft meer dan de helft van de deelnemers aan 'eerder beperkt' of 'heel beperkt' betrokken te zijn bij Hermes. Daarnaast vinden we dat tien formele partners van Hermes geen enkele aanmelding deden en stellen we vast dat een vrij groot aantal deelnemers aan de online-bevraging bij de gesloten vragen aangeeft 'het niet te weten'.

- **Welke effecten heeft het netwerk en wat zijn de werkzame factoren?**

Voor de betrokken hulpverleners heeft het netwerk als effect dat het ondersteunend werkt, er minder dubbel werk gebeurt, ze een beter zicht krijgen op het functioneren van de cliënt en kennis kunnen maken met andere diensten. Het effect op de patiënten werd niet rechtstreeks onderzocht. Hulpverleners denken wel dat er nieuwe mogelijkheden ontstaan in de hulpverlening, de patiënten beter ondersteund worden en dat ze meer verbondenheid met de hulpverleners ervaren.

Een belangrijke factor voor de goede werking van een zorgcircuit is dat er tijd genomen wordt om naar elkaar te luisteren en elkaars standpunt te begrijpen. Een andere belangrijke factor is dat de actoren van het netwerk komen tot het delen van eenzelfde visie en dezelfde verwachtingen.

- **Hoe verloopt de overlegmethodiek met de referentiepersonen?**

Zowel uit literatuur, de online-bevraging als de focusgroep komt naar voor dat de referentiepersonen veel capaciteiten dienen te hebben en dat veel van het effect van het netwerk afhangt van de persoon van de referentiepersoon. Men vindt het dan ook noodzakelijk dat er voldoende opleiding, vorming en intervisie voor hen wordt voorzien. Binnen "Hermes" wordt ervoor gekozen om te werken met referentiepersonen die vreemd zijn aan de instellingen die de hulp voor de patiënt aanbieden. In literatuur komt echter naar voor dat het belangrijk is dat er een vertrouwensrelatie bestaat tussen de case manager en de patiënt. Toch is de meerderheid van de bevroegde referentiepersonen en hulpverleners positief over deze manier van werken en de neutrale positie die de referentiepersonen innemen.



Conclusies en aanbevelingen

Geconcludeerd kan worden dat het therapeutisch project “Hermes” potentieel in zich draagt om de hulpverlening aan personen met complexe en langdurige en psychische problemen te verbeteren.

De volgende aanbevelingen worden gedaan om dit therapeutisch project nog verder te laten groeien en vorm krijgen:

- De rol van de referentiepersonen wordt als zeer belangrijk geïdentificeerd in dit onderzoek. Daarom is het belangrijk om verder te investeren in vorming, opleiding en ondersteuning. Op deze manier kunnen de referentiepersonen ook ingezet worden voor het overdragen van een nieuwe houding en visie bij de hulpverleners in het netwerk.
- Aangezien er in het therapeutisch project “Hermes” voor gekozen wordt dat de referentiepersoon geen deel uitmaakt van de hulpverlening van de patiënt, lijkt het ons aangewezen er zorg voor te dragen dat de patiënt een vertrouwenspersoon heeft binnen het netwerk door dit te formaliseren. Uit literatuur komt immers naar voor dat een vertrouwenspersoon voor de patiënt onontbeerlijk is om het mogelijk te maken dat zijn/haar noden en behoeften beluisterd en verdedigd worden.
- De betrokkenheid van de huidige partners van Hermes is eerder laag. Het versterken van het netwerk en het investeren in de betrokkenheid van de huidige partners dient daarom een belangrijk aandachtspunt te zijn. Hiervoor is het belangrijk om verder zicht te krijgen op welke dynamieken er spelen. Uit dit onderzoek komen ‘tijdsgedbrek’, ‘weerstand bij sommige hulpverleners’ en ‘de onbekendheid van “Hermes”’ alvast als mogelijke oorzaken naar voor. Daarnaast kan getracht worden om het netwerk te versterken door een aantrekkelijk informatief foldertje te verspreiden en/of gebruik te maken van hedendaagse communicatiestrategieën. Dit kan ook de bekendheid van “Hermes” in de Brusselse Geestelijke Gezondheidszorg ten goede komen.



Conclusions et recommandations

Nous pouvons conclure que le projet thérapeutique "Hermès" contient du potentiel pour améliorer l'aide aux personnes souffrant de troubles psychiques complexes et chroniques.

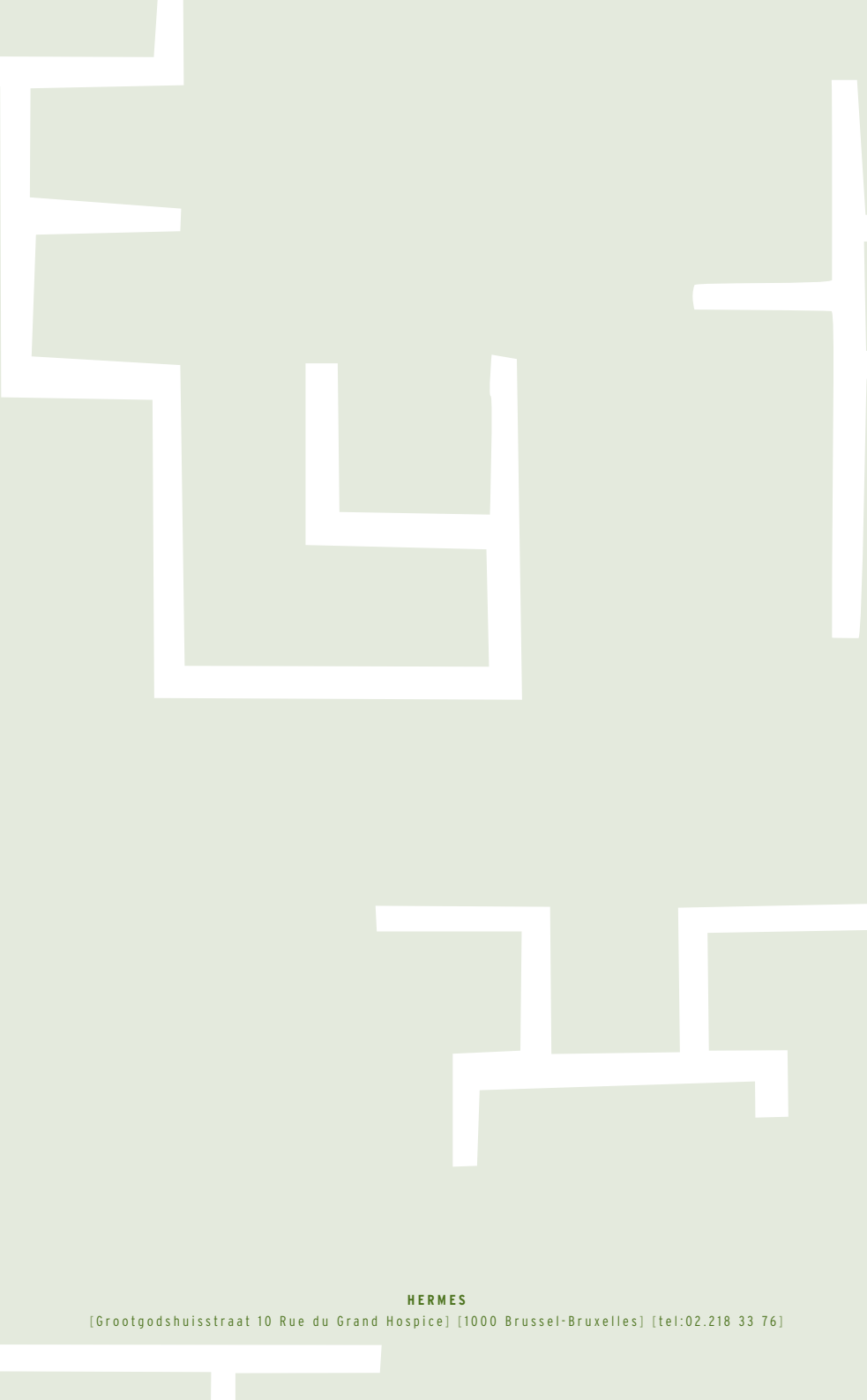
Afin de permettre la croissance et le développement de ce projet thérapeutique, voici quelques recommandations:

- Le rôle des référents est identifié comme très important dans le cadre de cette recherche. C'est pourquoi il est important d'investir dans la formation et le soutien. Cela permettra aux référents de jouer un rôle auprès des intervenants du réseau dans la transmission d'une nouvelle attitude et d'une nouvelle vision.
- Puisque le projet thérapeutique "Hermès" a opté pour un référent qui ne fait pas parti des services qui offrent de l'aide au patient, nous pensons qu'il est important de veiller à ce que tous les patients aient une personne de confiance dans le réseau, en lui attribuant formellement ce statut. Avoir une personne de confiance est pour le patient une condition indispensable pour se faire écouter et pour défendre ses besoins.
- L'engagement de partenaires actuels d'Hermès est plutôt limité. Le renforcement du réseau et l'investissement dans l'engagement des partenaires actuels sont des points importants à observer. Il est donc important de savoir quelles sont les dynamiques qui jouent un rôle. De cette recherche il apparaît que 'le manque de temps', 'la réticence de certains intervenants' et 'le fait que le projet "Hermès" ne soit pas connu' en sont des causes possibles. En outre, on peut essayer de fortifier le réseau par la publication d'un dépliant informatif et attrayant et/ou se servir des stratégies de communication actuelles. On peut également améliorer la notoriété d'Hermès dans des Services de Santé Mentale Bruxellois.

Dit document is de samenvatting van het tevredenheidsonderzoek bij de betrokken hulpverleners van "Hermès". Het onderzoek werd uitgevoerd door het onderzoeksbureau "Lucas" op vraag van het "Therapeutisch Project Hermès". U kan het volledige verslag opvragen bij DGGZ Antonin Artaud, Grootgodshuisstraat 10, 1000 Brussel, 02.218.33.76 of csmantoninartaud@yahoo.fr

Ce document est le résumé d'un sondage de satisfaction des intervenants qui ont participé au projet "Hermès". La recherche a été effectuée par le bureau de recherche "Lucas" à la demande du "Projet Thérapeutique "Hermès". Vous pouvez recevoir le document complet en contactant le CSM Antonin Artaud, Rue du Grand Hospice 10, 1000 Bruxelles, 02.218 33 76 ou csmantoninartaud@yahoo.fr





HERMES

[Grootgodshuisstraat 10 Rue du Grand Hospice] [1000 Brussel-Bruxelles] [tel:02.218 33 76]