



## DIRECTION DES SOINS DE SANTE MENTALE

### Coronavirus COVID-19

### FOIRE AUX QUESTIONS (FAQ)

Mise à jour le 07/04/2020 à 10h00 – annule et remplace la précédente version

Réponses aux questions posées par les : IHP-MSP-SSM- secteur assuétude- autres secteurs de la SM qui ne sont pas reprises dans les circulaires *ad hoc*.

#### Recommandations générales relatives au travail à domicile ou télétravail :

- **L'AVIQ rappelle les mesures renforcées communiquées par Madame la Première Ministre, Sophie Wilmès à l'issu du Conseil National de Sécurité élargi aux Ministres-présidents de ce mardi 17 mars 2020 :**

→ **Les institutions et services– quelle que soit leur taille - sont tenues d'organiser le télétravail pour toute fonction où c'est possible sans exception.**

- Pour celles pour qui cette organisation n'est pas possible, le respect de la distanciation sociale sera scrupuleusement respecté. Cette règle est d'application à la fois dans l'exercice du travail et dans le transport organisé par l'employeur. S'il est impossible pour des entreprises de respecter ces obligations, elles doivent fermer.
- Si les autorités constatent que les mesures de distanciation sociale ne sont pas respectées, l'entreprise s'expose à une lourde amende dans un premier temps ; en cas de non-respect après la sanction, l'entreprise devra fermer.
- Ces dispositions ne sont pas d'application pour les secteurs cruciaux et services essentiels. Ces derniers devront toutefois veiller à respecter dans la mesure du possible les règles de distanciation sociale.

- **Dans le cadre des dérogations de garderie d'enfants, le personnel de l'équipe des MSP, des IHP et SSM autre que le personnel soignant, médical et paramédical entre-t-il dans la catégorie du personnel ayant droit à cette dérogation ?**

Réponse : Non, mais toutefois, tous contribuent au bon déroulement des soins et à la continuité. Aussi, c'est à l'employeur de déterminer qui doit être en fonction et donc bénéficier d'un appui en termes de garderie.

- **Pour le travail à domicile, est-il autorisé le transport sécurisé des dossiers patients ?**

Réponse : Il est conseillé de ne pas les transporter. Toutefois si les garanties de sécurité sont assurées (clé sécurisé, mot de passe sur PC, ..., ne pas laisser dans le véhicule les dossiers et matériels informatiques sans surveillance, ...), les données médico-administratives minimales utiles et indispensables à la continuité des soins peuvent être transportées en version électronique sécurisées.

- **Les stagiaires peuvent-ils continuer à venir travailler au sein des institutions et services ?**

Réponse : Les stagiaires qui sont autonomes sont les bienvenus ; les stagiaires en stage d'observation doivent rester en retrait pour éviter toute contamination, le report de leur stage étant à considérer. Les stagiaires autonomes doivent se conformer aux règles et précautions d'hygiène applicables aux membres du personnel de l'établissement. Les stagiaires présentant des symptômes tels que la toux, écoulement nasal, des éternuements et/ou de la fièvre ne seront pas acceptés. Dans tous les cas, ils suivent les prescriptions de la Fédération Wallonie Bruxelles. (Lien vers le circulaire : <https://bit.ly/3bvj1Ur>)

- **L'AVIQ peut-elle s'engager à prolonger les délais de remise de rapport de manière à ne pas pénaliser les services IHP, MSP, SSM secteur assuétude-autres secteurs de la SM ?**

Réponse : L'AVIQ encourage les travailleurs à privilégier le travail à domicile ou la télé-travail dans la mesure du possible pour atteindre l'objectif.

Néanmoins, un délai d'un mois supplémentaire (en fonction de la date limite prévue) est accordé.

- **Peut-on continuer les admissions au sein des IHP et MSP ?**

Réponse : Non pour les IHP Oui pour MSP moyennement le respect de la procédure suivante : personne nouvellement admise devra rester en chambre individuelle (isolée) au minimum 14 jours, une surveillance des symptômes et une prise de température sera réalisée deux fois par jour. À la moindre hausse de température par rapport à la normale d'un résident/usager, ou si des signes d'infection respiratoire apparaissent ou se majorent, le résident/usager restera isolé et considéré comme cas possible. Conformément à la procédure prescrite, son médecin généraliste sera prévenu et avisera d'une éventuelle hospitalisation.

- **Quelle attitude prendre vis-à-vis des prestataires de soins de santé extérieurs ainsi que les coiffeurs, pédicures, des aides ménagères ?**

Réponse : Les prestataires de soins de santé extérieurs peuvent continuer leurs prestations lorsqu'elles sont urgentes et essentielles, uniquement.

Toutes les prestations qui ne sont ni essentielles ni urgentes sont reportées.

En cas d'intervention d'une personne extérieure au sein l'établissement, elle devra se conformer aux règles et précautions d'hygiène applicables aux membres du personnel de l'établissement.

Les prestataires présentant des symptômes tels que la toux, écoulement nasal, des éternuements et/ou de la fièvre ne seront pas acceptés.

Les coiffeurs et pédicures ne réalisant aucune prestation urgente et essentielle, ne sont plus admis.

- **Quelle attitude vis-à-vis des rendez-vous médicaux à l'extérieur ?**

Réponse : Pour tout rendez-vous médical, il est demandé de contacter le médecin traitant pour vérifier si ce rendez-vous est URGENT, NECESSAIRE et ESSENTIEL. Dans l'affirmative, toutes les précautions d'hygiène de base doivent être prises et dans le chef du résident/usager et dans le chef du coordinateur et/ou le référent maison qui l'accompagne. La charge du transfert vers le rendez-vous médical revient à l'établissement (et non aux familles ni aux bénévoles).

- **Certains services de santé mentale souhaiteraient proposer des consultations à distance et s'interrogent quant à la possibilité d'utiliser Messenger. Y a-t-il possibilité pour ces téléconsultations d'entrer en contact avec les patients via une page Facebook professionnelle : tous les patients ont Facebook et c'est plus facile de garder le contact avec un contact visuel ?**

Réponse : L'essentiel réside dans la continuité des soins et le bien-être des patients. Si l'utilisateur accepte cette modalité parce qu'il en a besoin, il convient de mettre en œuvre cette téléconsultation par toutes voies électroniques possibles sécurisées, tout en s'assurant que les précautions de sécurité en termes RGPD ou autres réglementations de la protection des données soient respectées.

Il est demandé toutefois de prévoir des possibilités de consultation en présentiel en cas d'urgence ou de crise aigüe.

- Privilégier les consultations par téléphone
- Utiliser Messenger/Whatsapp/Skype en dernier recours (compte tenu des réserves émises par la Commission des psychologues, <https://www.compsy.be/fr/coronavirus>). Pour ce faire, utiliser un compte à vocation professionnelle uniquement et s'assurer préalablement du consentement éclairé de l'utilisateur. Lui demander a minima de bien vouloir copier-coller le texte suivant dans l'application:

*Je marque mon accord pour bénéficier d'une consultation du service de*

*santé mentale de ... [à compléter en fonction de la localisation] en utilisant ... [à compléter en fonction de l'application]. Je sais que cette application n'offre pas toutes les garanties en matière de sécurité et de confidentialité des données échangées. Je sais aussi qu'il s'agit d'une mesure temporaire prise afin d'éviter la propagation du coronavirus.*

- **Quid des remboursements INAMI des téléconsultations des médecins psychiatres et des psychologues ? y a-t-il possibilité d'appliquer le code de nomenclature INAMI des médecins généralistes prévus pour les avis par téléphone par nos psychiatres 101990 et 101135.**

Réponse : Cette matière est fédérale et il revient à l'INAMI d'y répondre. L'AVIQ reste attentive à cette demande.

- **IHP : Les référents maisons qui passent normalement dans les habitations afin de vérifier le bon déroulement de l'organisation des tâches, du planning des activités peuvent-ils continuer à travailler ?**

Réponse :

- **Se référer à la circulaire** (Lien vers la circulaire : <https://bit.ly/2yxSZ4A>) :

Un contact journalier doit être assuré avec les personnes présentes dans les maisons.

- Suspendre toutes activités de groupe
- Déconseiller vivement toutes les visites et sorties (à l'appréciation du coordinateur ou des référents).
- L'équipe prend en charge les courses, en privilégiant les commandes par internet.
- Conseiller les repas pris individuellement ou en petit comité.
- Réduire au maximum les interactions, y compris vis-à-vis de l'équipe.
- Annuler les différentes réunions en présentiel et les maintenir en ligne dans la mesure du possible

- **SPAD : les interventions à domiciles sont-elles maintenues ?**

Réponse :

- Pas d'intervention à domicile. Les suivis se font uniquement par téléphone. Les exceptions sont décidées en équipe.
- En cas de nécessité (urgence) d'intervenir à domicile, obligation du port du masque et de gants et du respect des recommandations d'hygiène et de prévention d'usage
- Les intervenants travailleront en priorité à partir de leur domicile. Une tournante est organisée pour que, chaque jour, un membre se charge du relevé des mails, appels sur le fixe, administratif, dispatching.

- **Des Comac étaient fixés pour permettre, entre autres de liquider les soldes des subventions, la situation sanitaire actuelle étant extraordinaire et risquant d'être prolongée, l'AVIQ ne pourrait-elle pas à titre exceptionnel et pour ne pas aggraver davantage les difficultés des services et accentuer l'anxiété des travailleurs, ne pas programmer de COMAC cette année et s'en tenir aux rapports transmis par les opérateurs ?**

Réponse : L'Inspecteur des finances a marqué son accord pour organiser des COMAC sur la base des rapports et d'éventuels communications téléphoniques pour des questions qui se poseraient. Toutefois, les soldes des subventions ne seront versés qu'après l'analyse des pièces justificatives.

- **Où puis-je trouver un soutien psychologique en tant que professionnel ?**

Les professionnels peuvent appeler le n° gratuit de l'AVIQ 0800 16 061, du lundi au vendredi, de 9h à 17h. Ils seront redirigés vers le service de santé mentale adéquat qui garantira une consultation téléphonique et l'accompagnement nécessaire.

Composé de psychologues, psychiatres, assistants sociaux et autres professionnels, ce service gratuit entend apporter une écoute et une prise en charge psychologique de première ligne. Les services offerts par ce dispositif permettront de rassurer voire, au besoin, de réorienter pour des suivis au plus long cours.

# BESOIN D'AIDE ?

## Les numéros d'appels indispensables en Wallonie

### SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

<b>Besoin de parler ?</b> Centre de télé-accueil 7/7 24/24  <b>107</b>	<b>De pro à pro</b> pour être orienté vers une consultation gratuite de soutien psychologique  <b>0800.16.061</b> PRO		
<b>Idées suicidaires</b> Un pass dans l'impasse  <b>081.777.150</b>	<b>Pour les enfants</b> Écoute-enfants  <b>103</b>	<b>Pour les parents</b> Épuisement parental ? SOS parents  <b>0471.41.43.33</b>	<b>Pour les seniors</b>  <b>0800.303.30</b>

### URGENCES

 <b>112</b> Urgence médicale	 <b>101</b> Police	 <b>1718</b> Urgence sociale
---	---	--

### Contre les violences

 <b>0800.30.030</b> Violences conjugales	 <b>0800.98.100</b> Violences sexuelles
--	---

MàJ 21-04-20

**La situation est inédite, de nombreuses questions restent encore sans réponse.**

**N'hésitez pas à nous faire part des vôtres en les faisant parvenir à : [sante.mentale@aviq.be](mailto:sante.mentale@aviq.be)**