




Projet Mens Sana

Animateurs :
Catherine Elsen
Philippe Verstichel

Phase exploratoire



 9 juin 2015, Namur

 Partenaires du Réseau Santé Namur (RSN) et patients.

Evoluer dans son milieu de vie avec une maladie mentale : quels besoins? Quels outils? Quelles méthodes? Quel accompagnement?

En Belgique, la santé mentale et la psychiatrie sont au cœur d'importants changements. La réforme des soins de santé mentale vise à ce que l'utilisateur puisse évoluer dans son milieu de vie. Le Réseau Santé Namur est un espace de concertation dans lequel professionnels, usagers et proches développent des outils, projets, initiatives et procédures vers de meilleurs soins de santé mentale. L'atelier visait à affiner l'identification des besoins, en termes de support pour atteindre les objectifs du réseau. Il avait également pour but de préciser si les outils « nouvelle technologie » pourraient répondre à ces besoins.

Méthodologie

Défectuologie des outils RSN

Pour chaque outil, les participants imaginent ce qui ne va pas avec les outils actuels du RSN. L'objectif est de récolter des idées générales sur les besoins / attentes par rapport à des outils « classiques ».

Ce serait bien si...

Une série d'inspirants basés sur d'autres technologie (Internet des Objets, Robots, Capteurs, Sites Webs, etc.) sont présentés. Les participants sont invités à générer des mots clés qui correspondent à leurs attentes.

A

Brainstorm

Les participants sont invités à parler de leur vécu par rapport au processus de rétablissement. On utilisera la mise en situation (« Quels sont les supports, les soutiens qui se sont présentés à vous lors, par exemple, d'un processus de rétablissement ou de réadaptation ?») et des questions pour alimenter la réflexion. L'objectif est de faire émerger des réflexions globales sur l'amélioration des supports et donc, des besoins réels des patients.

B

C

Défectuologie sur des applications mobiles en santé mentale

Une série d'applications mobiles sont présentées. Les participants indiquent ce qui ne va pas avec les outils.

D

E

Creation d'une fiche idée

Une fiche idée est créée, contenant les sections suivantes : attente / besoin que l'on souhaite combler, titre de la solution, description de la solution. L'objectif est de récolter des idées spécifiques sur les besoins/attentes par rapport à des outils « technologiques ».



Projet Mens Sana

Résultats

Retour sur les 6 outils du Réseau Santé Namur



CARTE RÉSEAU

Description : En invitant l'utilisateur à positionner les personnes impliquées dans son réseau sur un schéma et en lui proposant d'utiliser différents symboles, la carte lui permet de raconter la manière dont il perçoit son réseau. Inviter l'utilisateur à raconter son réseau, c'est mieux connaître la façon dont il se sent aidé. Tout en donnant accès à une liste la plus complète possible des personnes actives autour de l'utilisateur, elle donne également des indications sur les enjeux de son réseau.

Retour de l'atelier : La carte permet de rallier les professionnels de santé. Son format actuel ne permet pas de sauvegarde aisée. Elle mériterait d'être évolutive, afin que le patient et les professionnels puissent se rendre compte des changements (bons ou mauvais) dans le réseau du patient. Il serait également pertinent d'obtenir une mise en évidence des personnes ou acteurs manquants dans cette carte. En termes de fonctionnalités, il pourrait être intéressant d'ajouter un ordre de citation concernant les acteurs auxquels le patient a pensé en premier lieu. Enfin, la carte pourrait être plus facile d'utilisation, grâce, entre autres, à l'ajout d'une légende.

PASS'INFO

Description : Inspiré du cahier de liaison des aides familiales ou du carnet de santé de l'ONE, le Pass'Info permet à un intervenant de rédiger une note brève pour l'intervenant suivant. L'utilisateur fait circuler ce cahier, les notes sont rédigées avec lui. Pas de jargon, pas de données cliniques ni de diagnostic. Seules les informations fonctionnelles y sont mentionnées. Le Pass'Info permet aux professionnels un échange balisé d'informations strictement utiles afin d'assurer une continuité et une cohérence dans le suivi et l'accompagnement de l'utilisateur. Ceci est d'autant plus nécessaire lorsque de nombreux acteurs professionnels l'accompagnent. Le Pass'Info permet surtout à l'utilisateur d'être acteur de son parcours.

Retour de l'atelier : Il est facile de l'oublier et est assez encombrant. Une version smartphone pourrait pallier ces problèmes. Le système pourrait alors être doté d'une reconnaissance vocale et éviterait aux personnes de devoir écrire. Le Pass'Info électronique devrait évidemment pouvoir être utilisé sans connexion wifi.





Projet Mens Sana

Résultats

Suite



PROJET INDIVIDUEL CONCERTÉ (P.I.C.)

Description : En collaboration avec l'utilisateur, le P.I.C. rassemble périodiquement les personnes ressources actives dans son entourage (professionnels, aidants proches,...). L'utilisateur clarifie ses besoins, précise ses objectifs et élabore son projet. Le P.I.C. ne contient pas d'informations cliniques. On y définit simplement qui fait quoi pour quand. La personne de référence assure le trait d'union entre les rencontres. Face à la complexité d'une situation de santé mentale (symptomatologies multiples, grand nombre d'intervenants), le P.I.C. permet, avec l'utilisateur et ses aidants proches, de coordonner les actions de chacun autour d'un même projet, élaboré ensemble.

Retour de l'atelier : Il reste très difficile de pouvoir rassembler tout le monde au même moment. Un système facilité de téléconférence pourrait certainement aider. De manière générale, le P.I.C. reste compliqué d'utilisation. De plus, les professionnels de santé n'y voient pas encore un intérêt suffisamment grand pour passer le temps nécessaire à l'utilisation de cet outil. Même si le P.I.C. ne contient pas de données cliniques, il contient des informations très personnelles et les patients ont peur de le perdre. Par ailleurs, le P.I.C. pourrait permettre de définir de « petits objectifs pour aller mieux » pour une meilleure autonomisation du patient.

MÉMO ICE

Description : Son format « carte d'identité » se glisse facilement dans le portefeuille ou dans le sac à main. Le Mémo ICE (In Case of Emergency) rassemble les informations minimales concernant l'utilisateur comme les numéros de téléphone des personnes ressources à contacter dans un moment de crise, d'urgence (médecin généraliste, spécialiste, référent social,...), et ses particularités médicales (risque d'allergies, d'épilepsie, antécédent cardiaque,...). Le Mémo ICE permet de gagner du temps dans le cadre d'urgences médicales et/ou sociales, en identifiant rapidement les personnes à contacter. Il s'agit d'un outil préventif : l'utilisateur peut compléter ce mémo et « l'oublier » dans son sac/portefeuille, jusqu'au jour où...

Retour de l'atelier : En dehors d'un risque de perte, patients et professionnels sont très positifs par rapport à cet outil.





Projet Mens Sana

Résultats

Suite



PSY MOBILE NAMUR

Description : Où que l'on soit, cette application permet d'obtenir, sur son smartphone, les coordonnées des équipes mobiles en santé mentale disponibles sur Namur et ce, de manière rapide, simple et intuitive. Psy Mobile Namur est également consultable via le site www.psymobilenamur.be. L'objectif de cette application est de permettre de mieux connaître les spécificités des différentes équipes et donc de mieux orienter les usagers vers ces services. L'information peut être trouvée facilement par le biais de questions/réponses. La possibilité d'accès direct aux informations permet de bénéficier d'un gain de temps.

Retour de l'atelier : Cette application peut être utilisée hors connexion wifi. C'est un élément très positif pour les professionnels de santé et les patients.

GUIDES DE BONNES PRATIQUES

Description : Outil papier, à destination des usagers en santé mentale, des proches et des professionnels non spécialisés, il regroupe des informations répertoriées selon les besoins et les objectifs que l'utilisateur pourrait avoir :

- Se faire aider/se soigner ;
- Chercher un logement supervisé ;
- Développer un projet professionnel ;
- Renouer des liens sociaux.

Le guide pratique permet aux usagers, proches et professionnels de s'orienter facilement, selon leurs besoins, parmi les différentes aides et services proposés en matière de santé mentale et d'assuétude.

Retour de l'atelier : Ce guide mériterait d'être diffusé beaucoup plus largement. Relativement peu de personnes connaissent son existence. Si les informations contenues dans le guide étaient disponibles sous un autre format, comme une application mobile, son utilisation serait plus pratique. Le guide contient par exemple des références à des communautés, mais ce n'est pas forcément dans ce guide que les personnes pensent à aller les chercher. L'intérêt n'est pas suffisamment grand pour passer le temps nécessaire à l'utilisation de cet outil.





Projet Mens Sana

Résultats

Conclusions générales



Un outil unique et évolutif : Actuellement, les différents outils sous format papier sont disponibles séparément. Si une version électronique devait être développée, il serait utile de rassembler toutes les fonctionnalités en un seul outil avec un accès unique (un seul mot de passe) pour en faciliter d'utilisation. En outre, cet outil devrait être évolutif grâce à l'avis des utilisateurs.

Un outil, sécurisé, en partie indépendant d'une connexion wifi et basé sur la reconnaissance vocale : L'outil devrait pouvoir fonctionner en partie sans connexion wifi. En effet, tout le monde n'y a pas accès en permanence. L'outil pourrait facilement se connecter aux réseaux wifi gratuits, par exemple dans les endroits publics. L'aspect sécurité devra donc être sérieusement étudié au vu du caractère personnel des informations qu'il pourrait contenir. En outre, la majorité de ses fonctionnalités devraient être basées sur la reconnaissance vocale, pour éviter de devoir taper du texte sur de petits écrans.

Une structuration de la journée plus facile : Il serait intéressant d'ajouter des fonctionnalités permettant une meilleure structuration et organisation de la journée, comme un agenda, des fonctions de rappel pour la prise de médicaments ou pour un rendez-vous.

Un outil personnalisable complémentaire au contact humain : L'outil unique ne devrait en aucun cas se substituer à une interaction avec d'autres personnes. Au contraire, il devrait permettre au patient de sortir de son isolement en facilitant les liens avec des communautés ou des associations en recevant des notifications de ces groupes et de sites comme « que faire.be » ou « scoop it ». Ce lien communautaire devrait bien entendu être personnalisé en fonction des centres d'intérêts et hobbies du patient. L'outil devrait également permettre de sensibiliser les professionnels de santé à l'importance du lien social.

Un fil d'actualité : L'outil pourrait contenir un fil d'actualité mis à jour régulièrement. Il reprendrait à la fois les notifications d'ordre médical (alertes rendez-vous, etc.) et d'ordre social (agenda loisirs). Cette fonctionnalité devrait aussi permettre au patient de voir une évolution dans son emploi du temps.

La détection d'un état de mal-être ou d'un état précédant une crise : Couplé avec des capteurs de symptômes physiques et organiques, l'outil pourrait permettre de détecter un état de mal-être préfigurant une crise. Le patient pourrait définir avec son médecin les paramètres à enregistrer et les personnes à contacter.

Un plan de crise : Un outil « Plan de crise » est en cours de développement au sein du Réseau Santé Namur. Des notes sur le déclenchement des crises, les actions menées lors de ces crises, etc. devraient pouvoir être conservées, afin d'être en mesure d'en parler après avec des professionnels. Ce plan pourrait être couplé à une géolocalisation des médecins et des patients. Une touche d'urgence serait liée à une liste de contacts appelés automatiquement en cascade.

Ce que l'outil ne doit pas être : Un outil de diagnostic, ou de conseils. Il ne peut pas non plus avoir de liens avec des sociétés privées ou des groupes d'influence.