Annexe 129

Modèle de projet de service de santé mentale

Identification du service de santé mentale

Dénomination
Adresse
Coordonnées de la direction administrative

1. L'environnement en termes territorial et institutionnel

1.1. *Situation du service dans son environnement socio-géographique dont les caractéristiques de la population du territoire couvert*

1.1.1. Situation du service dans son environnement géographique :

- accessibilité et implantation,
- transports en commun,
- nature de l'environnement urbain ou rural

1.1.2. Caractéristiques de la population du territoire couvert

- données socio-démographiques ;
- données sanitaires

2.1.3. Carte du territoire couvert par le service

1.2. Situation du service dans l'offre de soins générale, de santé mentale et ambulatoire

1.2.1. Situation du service dans l'offre de soins en général :

- localisation ;
- nature de l'activité (hôpital, etc.) ;
- champ d'intervention (assuétudes, travail, etc.) ;
- groupe cible (âge, etc.)

1.2.2. Situation du service en santé mentale :

- offre de services de toutes natures en matière de santé mentale ;
- offre de services de même nature au sein du réseau

1.2.3. Situation du service dans le cadre ambulatoire :

- par rapport à l'offre des autres services de santé mentale

1.3. Caractéristiques de la population faisant appel au service

1.3.1. Données socio-économiques
1.3.2. Données d'activités du service
1.3.3. Données épidémiologiques

2. L'organisation du service de santé mentale

2.1. Pouvoir Organisateur

2.1.1. Dénomination et coordonnées
2.1.2. Nature des statuts
2.1.3. Coordonnées d'une personne de contact
2.1.4. Autres activités éventuelles

2.2. Constitution de l'équipe

2.2.1. Organigramme des fonctions occupées;
2.2.2. Si plusieurs équipes ou initiatives spécifiques ou club thérapeutiques, les identifier tout au long du parcours en réalisant le travail par équipe, par initiative spécifique ou par club thérapeutique ;
2.2.3. Identification du directeur administratif et du directeur thérapeutique ;
2.2.4. Identification des prestataires indépendants ;
2.2.5. Volume des prestations sollicité réparti selon les fonctions

2.3. Organisation des locaux

2.3.1. Plan
2.3.2. Dérogations

2.4. Organisation du travail en sièges et antennes, initiatives spécifiques et club thérapeutique

2.4.1. Organisation interne :

- accueil ;
- téléphonie ;
- organisation du secrétariat et des tâches administratives ;
- réponse à la demande ;
- fonction de liaison ;
- concertation pluridisciplinaire hebdomadaire et trimestrielle ;
- accessibilité ;
- activités accessoires ;
- conseil d'avis ;
- recueil de données socio-épidémiologiques ;
- formation ;
- supervision ;
- intervision,
- informatisation et sécurité des données

2.4.2. Référentiels théoriques et outils psycho-diagnostics
2.4.3. Organisation externe :

- partenariats ;
- travail de réseau ;
- conventions existantes

2.4.4. Moyens budgétaires :

- identification des ressources financières en mentionnant origine et estimations des montants ;
- moyens récurrents ou ponctuels

2.5. L'accueil de la demande

2.5.1. Définition des modalités d'accueil en général :

- réception ;
- modalités ;
- lieux

2.5.2. Définition des modalités de traitement et de suivi
2.5.3. Définition des modalités de réorientation
2.5.4. Définition des modalités d'accueil de crise
2.5.5. Autres modalités d'accueil

2.6. La prise en charge de la demande

2.6.1. La concertation pluridisciplinaire :

- modalités ;
- organisation ;
- limites

2.6.2. L'intervention sociale
2.6.3. L'intervention thérapeutique et psychologique
2.6.4. L'intervention médicale
2.6.5. L'intervention administrative
2.6.6. Les interventions des fonctions complémentaires
2.6.7. Les modes de prise en charge : individuel, de groupe, en réseau
2.6.8. La fin de prise en charge
2.6.9. La réactivation
2.6.10. La relation avec l'entourage

2.7. Les activités d'information destinées aux professionnels

2.8. Les activités d'expertise

2.9. Les supervisions de professionnels tiers

2.10. Les formations destinées aux professionnels tiers

2.11. Le travail en réseau institutionnel

2.11.1. Identification des membres du réseau
2.11.2. Objectifs du réseau ;
2.11.3. Origine du réseau ;
2.11.4. Particularités ;
2.11.5. Bénéficiaires ;
2.11.6. Dynamique et modalités de fonctionnement ;
2.11.7. Modalités d'activation ;

2.11.8. Périodicité ;
2.11.9. Formalisation ;
2.11.10. Modalités d'auto-évaluation ;
2.11.11. Evaluation par le service

2.12. La gestion journalière et la logistique

2.12.1. La comptabilité
2.12.2. La facturation
2.12.3. La gestion du personnel et des salaires
2.12.4. La gestion des achats, investissements, patrimoines
2.12.5. Le dossier destiné à justifier l'utilisation des subventions octroyées par la Région wallonne ou tout autre opérateur public :

- élaboration ;
- responsabilité ;
- délais ;
- interne – externe

2.13. La gestion de l'information

2.13.1. Le rapport d'activités
2.13.2. Les données à caractère épidémiologique :

- modalités de recueil des données ;
- personne responsable de la récolte ;
- règle de sécurité ;
- contrôle de qualité

2.14. Culture, valeurs et ethos

2.15. Historique général du service mettant en évidence les étapes clés, les réussites ou les changements d'orientation

2.16. Relations avec l'usager et son entourage

2.16.1. Information générale
2.16.2. Information particulière
2.16.3. Droits du patient
2.16.4. Groupes d'usagers

2.17. Communications

2.17.1. Information grand public
2.17.2. Information aux professionnels
2.17.3. Information au réseau

2.18. Conseil de service de santé mentale

2.18.1. Fréquence des réunions
2.18.2. Modalités de désignation des membres
2.18.3. Modalités de communication des décisions

2.19. La perception des attentes et des besoins des usagers et des professionnels

2.19.1. Les moyens mis en œuvre pour identifier les besoins

2.19.2. Vision du service et attentes des professionnels qui collaborent avec celui-ci

2.19.3. Vision du service et attente des usagers

3. DEFINITION DES OBJECTIFS ET DU PLAN D'ACTION

Les objectifs que le service entend atteindre peuvent porter sur chacune des missions et leur exercice : l'accueil, l'organisation de la réponse, les activités accessoires, l'accessibilité et l'infrastructure, l'usager, le réseau.

AXES	Objectifs généraux (long terme)	Objectifs opérationnels (moyen et court termes)	Initiative(s) Concrète(s)	Outils, moyens mis ou à mettre en œuvre (à disposition à acquérir et comment) + Affectation des ressources	Public cible	Échéances	Évaluation (modalités, indicateur, identification des résultats attendus, quand)
Organisation							
Communication et visibilité							
Effectifs de l'équipe							
Gestion financière, d'infrastructures et de logistique							
Gestion du parc informatique							
Mise en œuvre des activités							
Réseau institutionnel							
Place de l'usager							

Chaque action comporte un ou plusieurs projets.

Ces projets font l'objet d'une définition sous la forme de fiches comportant des indicateurs qui permettent d'évaluer l'accomplissement de chacun d'entre eux.

La fiche action contient :

1. l'intitulé de l'objectif

2. L'action

- description et méthodologie explicite de l'action
- destination cible de l'action
- terme prévisible (début – fin / durée : court – moyen – long terme)
- acteurs internes ou porteurs de l'action
- indicateurs d'accomplissement

3. La mise en œuvre de l'action

3.1. Actions, phases et démarches

- actions obligatoires classées par ordre d'antériorité et de priorité
- actions possibles ou complémentaires classées par ordre d'antériorité et de priorité avec leur intitulé et leur description
- pour chaque action :
    - intitulé
    - description
    - modalités de la coordination ;
    - désignation des partenaires ;
    - définition des tâches

3.2. **Ressources**

- perception des besoins
- ressources internes disponibles :
    - budgétaires
    - matérielles
    - infrastructures
    - informatiques et électroniques
    - ressources humaines
    - ressources intellectuelles ou compétences
- ressources externes disponibles
    - budgétaires
    - matérielles
    - infrastructures
    - informatiques et électroniques
    - ressources humaines
    - ressources intellectuelles ou compétences

- ressources à acquérir en interne
    - budgétaires
    - matérielles
    - infrastructures
    - informatiques et électroniques
    - ressources humaines
    - ressources intellectuelles ou compétences
- ressources à acquérir en externe
    - budgétaires
    - matérielles
    - infrastructures
    - informatiques et électroniques
    - ressources humaines
    - ressources intellectuelles ou compétences

4. **Partenariat et réseau liés à l'action**

- partenaires existants :
    - nom
    - coordonnées
    - référent de contact
    - nature du partenariat
- partenaires souhaités :
    - nom
    - coordonnées
    - référent de contact
    - nature du partenariat

5. **Axes de valorisation et impacts attendus de l'action**

A titre exemplatif :
- Communication, image, etc
- Socio-économique (emplois non marchand, marchand, analyse prospective, recherche, etc)
- Modernisation, simplification des tâches
- Renforcement de l'action du service de santé mentale (impact sur les membres du réseau et partenaires)
- Autres (à préciser)

6. **Evaluation des risques externes de l'action a priori**

7. **Difficultés internes envisagées et propositions de remédiation**

8. **Commentaires additionnels et remarques**

9. **Documents annexés ou accompagnant la fiche action**

5. L'AUTO-ÉVALUATION

L'auto-évaluation consiste à

1. analyser dans quelle mesure les objectifs ont été, n'ont pas été atteints, sont en voie d'être ou de ne pas être atteints,
2. identifier les raisons pour lesquelles ils ont été ou n'ont pas été atteints,
3. faire évoluer les objectifs et leur traduction en plan d'action et en projets en fonction de cette analyse.

La mise à jour du projet de service est réalisée et transmise aux Services du Gouvernement.

La périodicité de l'auto-évaluation est liée à celle qui est déterminée pour les indicateurs définis par le service. Elle est idéalement fixée à deux ans, quatre ans ou plus selon la nature de l'action et les projets qu'elle implique.