

C'est
I'AVIQ!

FAMILLES | SANTÉ | HANDICAP

MAGAZINE TRIMESTRIEL

// MARS 2020

N#13



PB-PP | B-00802
BELGIE(N) - BELGIQUE
CHARLEROI X
P921636

BON À SAVOIR!
Le Réseau Santé Wallon :
plus d'un Wallon sur deux
est inscrit. ET VOUS ?

LE RÉFÉRENTIEL QUALITÉ WALLON

Pour l'accueil et l'hébergement
en institution des personnes
en situation de handicap



« **HANDICONTACT** »
Votre référent de proximité !

TOXICOMANIE
Une Salle de Consommation
à Moindre Risque (SCMR) à Liège



Wallonie

familles santé handicap



AVIQ

Sommaire

JANVIER // FÉVRIER // MARS 2020



p.11

DOSSIER

LE RÉFÉRENTIEL QUALITÉ WALLON

Pour l'accueil et l'hébergement en institution
des personnes en situation de handicap



p.6

« Handicontact » :
votre référent de proximité !



p.10

Le Réseau Santé
Wallon : plus d'un Wallon
est inscrit. Et vous ?



p.18-19

Toxicomanie
Une Salle de Consommation
à Moindre Risque à Liège



p.20-21

Pharmacien de référence
Un rôle encore trop méconnu !

4-5 QUOI DE NEUF À L'AVIQ ?

6 L'AVIQ, C'EST QUI ?

« Handicontact » : votre référent de proximité !

7-8 ÇA SE PASSE DANS NOS SERVICES

Le Projet de Vie Individualisé : un accompagnement pour les
résidents avec troubles cognitifs en Wallonie
& « L'Aurore » : une ETA qui s'inscrit dans un projet collectif local

10 BON À SAVOIR !

Le Réseau Santé Wallon : plus d'un Wallon est inscrit. Et vous ?

11-14 DOSSIER
LE RÉFÉRENTIEL QUALITÉ WALLON

15 CLIQUEZ MALIN !

16-17 BONNES PRATIQUES

Soins dentaires : des avancées pour les personnes les plus vulnérables

18-19 TÉMOIGNAGE

Toxicomanie : une Salle de Consommation à Moindre Risque
(SCMR) à Liège

20-21 LES PAGES DU PARTENAIRE

Pharmacien de référence : un rôle encore trop méconnu !

22-23 LES NOUVEAUTÉS DU CENTRE DE DOCUMENTATION

Cette publication est éditée par l'Agence pour une Vie
de Qualité (AVIQ). Elle peut être obtenue gratuitement
en version PDF et/ou en version papier sur www.aviq.be/
handicap, rubrique « Documentation/Publication/L'AVIQ,
qu'est-ce que c'est ? »

► Vous désirez adapter le nombre d'exemplaires reçus ?
Contactez-nous via cestlaviq@aviq.be.



Un problème avec une administration ?
Le médiateur répond à vos questions !
www.le-mediateur.be

« Qualité » :

UN MOT RICHE DE SENS POUR L'AVIQ !

L'AVIQ, c'est l'Agence pour une Vie de Qualité, et ce mot
« qualité » n'est pas galvaudé au sein de notre administration.
Qualité de vie, qualité des services, qualité de l'accompagnement
de personnes en forte dépendance...

Fin janvier 2020, à Plombières, au sein de la Résidence
Régina et en compagnie de notre ministre de tutelle Madame
Christie Morreale, l'AVIQ et la Fondation Roi Baudoin lançaient
conjointement le **nouvel appel à projets** qui permet à des **maisons
de repos et des maisons de repos et de soins de bénéficier
d'un coaching** afin d'instaurer le modèle *Tubbe* en 2020 au
sein de leur structure. Venu de Suède, *Tubbe* est un modèle
d'**organisation** et de **gestion** des maisons de repos et des maisons
de repos et de soins. Il repose sur une **plus grande participation
et autonomie** de la part de tous les résidents et résidentes ainsi
que des membres du personnel.

Sélectionnée lors du précédent appel à projets, la Résidence
Régina nous accueillait afin de faire la démonstration de cette
démarche d'**amélioration continue de la qualité** attendue par
chacune et chacun au sein de nos services agréés.
Les témoignages recueillis, tant auprès des résidents et résidentes
qu'auprès du personnel soignant, ne tarissaient pas d'éloges
quant à cette amélioration de la qualité de vie au
sein de l'établissement.

Mais une approche telle que *Tubbe* n'est finalement qu'une
manière particulière d'**opérationnaliser** le « projet de vie » d'un
établissement ; projet qui, pour les personnes qui présentent des
troubles cognitifs, est lui-même décliné dans un **projet de vie
spécifique et individualisé**. Un article de notre revue détaille ces
Projets de Vie Individualisés (PdVI) qui proposent à un résident
ou une résidente une ou plusieurs actions définies dans le temps
pour **faciliter son intégration** tout au long de son séjour.

Qualité du service, amélioration de la qualité de vie...
La qualité, il en est également beaucoup question dans notre
dossier consacré au **Référentiel Qualité Wallon** pour l'accueil
et l'hébergement en institution des personnes en situation de
handicap. Il s'agit d'un **nouvel outil informatique d'auto-évaluation**
de la qualité des services développé par l'AVIQ et de nombreux
partenaires. Notre Direction de l'Audit et du Contrôle y est définie
comme indispensable lorsqu'il s'agit de **veiller à la qualité de vie**
des personnes que nous accueillons au sein
de nos **structures**.

À la lecture de ce treizième numéro et des autres sujets,
nul ne peut ignorer que cette notion de qualité est véritablement
au centre des préoccupations de l'AVIQ. C'est dans cet esprit
que nous vous proposons de découvrir ce nouveau
numéro de notre magazine.

Bonne lecture !



Alice Baudine
Administratrice générale



Frédéric Possemiers
Président du Conseil général

ÉDITRICE RESPONSABLE

Alice Baudine, Administratrice générale
Rue de la Rivelaïne, 21 | B-6061 Charleroi

ÉQUIPE DE RÉDACTION

Séphora Cekevda, Christelle Daubresse,
David Krapež et Françoise Rocrelle.

GRAPHISME ET MISE EN PAGE

Eloïse Picalausa

PHOTOS

istockphoto.com



14^{ÈME} ÉDITION DU FESTIVAL IMAGÉSANTÉ

Du **22 au 28 mars 2020**, le festival **Imagésanté** revient avec une nouvelle programmation au cinéma « Les Grignoux », à la Cité Miroir et à la faculté de Médecine de l'Université de Liège. Ce festival, qui attire près de 10 000 personnes, est une véritable référence dans le secteur de la santé en Belgique et en Europe.

Tout au long de la semaine, le festival propose de découvrir une **sélection internationale de 26 films**. Chaque projection sera suivie d'une rencontre avec le réalisateur, les équipes du film, des spécialistes de la santé et des acteurs des associations concernées.

Sur le campus de l'Université de Liège, les thématiques proposées – **la sexualité, le vieillissement, la santé du futur et le gaming** – seront déclinées en **ateliers**, en **conférences**, en **films** et en **animations**.

Les **opérations chirurgicales**, élargies pour la première fois au trajet clinique du patient, seront retransmises en direct, de 9 à 16h, sur la WebTv du Festival et lors de la soirée du jeudi au cinéma « Sauvenière ».

En soirée, le festival s'entoure de partenaires de prestige pour offrir au public l'occasion d'**assister gratuitement** à des conférences sur l'**alimentation**, l'**endométriose** et la **méditation** pour n'en citer que quelques-unes.

PROGRAMME & RÉSERVATIONS

Surfez sur www.imagesante.be où se trouvera également le lien vers la WebTv.

Nouveau!

RAPPORT BISANNUEL des établissements d'hébergement et d'accueil pour **AÎNÉS**

Publié tous les 3 ans, ce rapport est **très attendu par le secteur de l'accueil et de l'hébergement des aînés**. Cette nouvelle édition présente la situation actualisée au 31 décembre 2017.

Premier objectif général, ce rapport permet de **connaître l'état du secteur en Wallonie**, procure des informations afin de développer un plan de qualité et de disposer de comparatifs géographiques, économiques et sociaux. Il permet également d'orienter les politiques à développer en matière d'accueil et d'hébergement des aînés.

Second objectif, une **mise en perspective selon le secteur** (public, associatif et privé commercial) et le **type d'établissement**, ce qui peut être riche en enseignements. Les comparatifs géographiques doivent aussi permettre à la Wallonie, en collaboration avec les acteurs locaux, de réfléchir à une offre adaptée aux besoins spécifiques dans certaines sous-régions.

Troisième et dernier objectif, le rapport constitue un **outil d'auto-évaluation** qui permet à chaque gestionnaire de **situer son établissement** par rapport à la moyenne de l'ensemble des établissements et d'améliorer ainsi sa propre politique de qualité.



Cette publication est disponible sur simple demande via l'adresse publications@aviq.be et/ou en PDF accessible sur www.aviq.be > Bien-être et Santé > Plus d'infos.

Une synthèse sous forme de « Cahier de l'AVIQ » sera disponible prochainement.

Le **VIELLISSEMENT** de la population *Un défi sociétal d'envergure!*

Cette **évolution démographique** que connaît la Wallonie se retrouve ainsi au cœur du projet Senior Activ'.

Vieillir **actif et en bonne santé**, voilà ce que les 5 régions frontalières (le Grand-Duché du Luxembourg, la Rhénanie-Palatinat, la Sarre, la Wallonie et la Lorraine) se sont donné comme mot d'ordre pour élaborer ce projet de coopération Interreg Grande-Région. Au total, ce ne sont pas moins de **17 partenaires** qui collaboreront jusqu'en septembre 2022 pour améliorer l'image et la place du vieillissement dans nos sociétés.

La première étape de la démarche consistera en la **mise en place d'un observatoire transfrontalier** et d'un **réseau d'experts de professionnels**.

Dans un second temps, un **laboratoire d'innovation publique** sera créé afin de catalyser



les expérimentations transfrontalières sur **4 enjeux**:

- ▶ l'élaboration d'**outils communs de prévention** sous la forme d'une « Senior Académie »;
- ▶ le développement des **usages numériques**;
- ▶ la diffusion d'un **habitat adaptable et évolutif**;
- ▶ la participation **sociale et citoyenne** des aînés.

Pour espérer **améliorer le bien-vieillir à domicile**, le projet Senior Activ' s'intéressera plus particulièrement:

- ▶ au **ralentissement** du vieillissement physique et psychique;
- ▶ à l'**anticipation** de l'adaptation du logement afin d'**éviter les chutes** qui accélèrent la perte d'autonomie;
- ▶ à la **prévention de l'isolement** progressif et la rupture du lien social.

Emploi & Santé

« Ma santé dans la construction de mon projet ! »

Suite à des **problèmes de santé**, de nombreuses personnes s'interrogent sur leur **orientation professionnelle**. C'est pourquoi des agents de l'AVIQ qui travaillent au sein des CEFO ont développé un **nouveau module pratique** pour leur venir en aide. Celui-ci s'organise sur **deux demi-journées**. Une **méthodologie adaptée** permet d'évaluer les aptitudes restantes, les difficultés à prendre en compte, les environnements de travail idéaux, etc. L'objectif est de **réfléchir en groupe** mais aussi mettre en confiance et/ou rendre **confiance**, identifier les **conséquences concrètes** liées aux difficultés de santé, commencer à **imaginer son projet professionnel** en se basant sur ses atouts, ses envies, ses difficultés... ainsi que se préparer à une **réflexion** plus approfondie (via un autre module ou en entretien individuel).

CONTACT & INSCRIPTIONS

Pour s'inscrire à ce module, une première rencontre avec un conseiller CEFO est **obligatoire** via www.leforem.be, onglet « Citoyens » > Contact > Carrefours Emploi Formation Orientation.



Un nouveau site pour **LES ALLOCATIONS FAMILIALES**

Ce n'est plus un secret, les allocations familiales sont devenues une **compétence régionale**. La Wallonie lance donc son tout nouveau site d'informations pour les professionnels et les particuliers:



AVIQKID reprend, complète et actualise toutes les informations qui étaient présentes sur le site FAMIPEDIA, les explications thématiques, les montants, les données statistiques, la jurisprudence... Bref, une **mine d'or**.

Le site sera **accessible le 1^{er} avril** via aviqkid.aviq.be.

HANDI CONTACT

Votre référent de proximité !

Depuis près de 15 ans, l'Agence pour une Vie de Qualité (AVIQ) coordonne les « Handicontacts » répartis sur plus de 220 des 253 communes que compte la Wallonie (hors Communauté germanophone).

et la mobilité des personnes en situation de handicap, **accompagnement** d'enfants avec troubles d'apprentissage dans leurs besoins d'aménagements raisonnables...

Dans un souci de **mise en réseaux**, l'AVIQ organise **2 tables rondes annuelles**, une au printemps et une à l'automne (chacune organisée individuellement dans les 5 provinces wallonnes) dont le thème est demandé par les « Handicontacts ».

Ces rencontres permettent bien entendu aux « Handicontacts » de **s'informer** et de **débattre** mais également de **faire partie d'un réseau**, d'échanger leurs **bonnes pratiques**, de créer des **partenariats**...

«Être un maillon important d'un réseau, car seule on n'avance pas...», c'est comme cela que M^{me} Veraghenne définit sa fonction de « Handicontact » dans la commune d'Ottignies-Louvain-la-Neuve.

La commune de Pépinster a pu ainsi bénéficier de l'expérience de la commune de Comines-Warneton qui, quelque temps auparavant, avait elle aussi entrepris des démarches pour obtenir des subsides en vue de construire un ponton de pêche accessible aux chaises roulantes.

La mission de l'AVIQ ne s'arrête pas là. En effet, certains « Handicontacts » n'ont pas toujours l'opportunité d'assister à ces tables rondes. C'est la raison pour laquelle d'autres modes de communication ont été mis en place.

Une **newsletter** est publiée trimestriellement. Elle permet d'informer sur un sujet choisi (provenant notamment du site wikiwiph.aviq.be) et de relayer l'actualité de ces agents de proximité.

Les coordinatrices, Françoise Tancre et Marie-Louise Di Felice, leur apportent leur soutien... Elles répondent par mail et par téléphone aux **interrogations** de ces **référénts de proximité**.

Ces dernières rencontrent individuellement tout nouveau « Handicontact » afin de lui présenter l'AVIQ, ses missions, ses aides, le site d'information Wikiwiph, le numéro gratuit de l'Agence... Elles rencontrent également les autorités communales désireuses de mettre en place une cellule « Handicontacts ».

► ENVIE D'EN SAVOIR PLUS ?

Retrouvez la liste de tous les Handicontacts sur www.aviq.be/handicap

En 2019, la Direction des Aînés de l'AVIQ a formé une centaine de **directeurs et directrices** de maisons de repos et d'infirmiers/infirmières-chefs pour mettre en place des Projets de Vie Individualisés (PdVI).
En quoi cela consiste **concrètement**?

Le Projet de Vie Individualisé

Un **ACCOMPAGNEMENT** pour les résidents et résidentes avec **troubles cognitifs** en Wallonie

Il s'agit de proposer à un résident ou une résidente **une ou plusieurs actions définies dans le temps pour faciliter son intégration tout au long de son séjour**. L'équipe propose des objectifs pratiques et réalisables à court terme.

La maison de repos le « Clair Séjour » à Namur participe avec enthousiasme au projet depuis un an. Actuellement, douze résidents/résidentes disposent d'un PdVI, soit l'ensemble des nouveaux entrants qui présentent des troubles cognitifs¹. Avec pour ambition, sur le long terme, d'**étendre la dynamique** à tous les résidents/résidentes.

Tous les membres de l'équipe sont mis à contribution lors de réunions interdisciplinaires où le PdVI est défini. En amont, l'équipe a proposé un **entretien individuel** au résident ou à la résidente au cours duquel ses **habitudes de vie** ont été déterminées, son ancien métier ainsi que ses **passions**, les **contacts entretenus avec la famille** abordés... À la suite de cet entretien, tous les professionnels (aide-soignant/aide-soignante, éducateur/éducatrice, ergothérapeute...) font leurs observations et testent les capacités préservées.

En effet, l'accent va être mis sur les **capacités de la personne**: on préserve ce qu'elle sait faire, ses capacités sociales, sa communication non-verbale... Il s'agit donc ici d'un **changement de perception radical** puisque, souvent, le personnel est habitué à n'observer que les incapacités. Pour l'équipe du « Clair Séjour », ces **réunions interdisciplinaires** redonnent **du sens au travail**.

Le cas de M^{me} G est un exemple: très repliée sur elle-même à son arrivée, M^{me} G montrait peu d'intérêt pour les activités et semblait s'ennuyer.

Alors qu'elle ne sortait plus de son lit, y compris pour sa toilette, le premier objectif a été de l'en sortir pour faire quelques pas.

Autre objectif: l'inviter à choisir ses vêtements malgré les troubles cognitifs bien présents.



Lorsque le personnel lui a demandé son accord sur les objectifs fixés en équipe, M^{me} G s'est montrée ravie, un véritable déclic pour elle! Elle a commencé à parler, à sociabiliser et à profiter des activités, même celles organisées à l'extérieur.

Pour certain(e)s résidents/résidentes, l'évolution est plus lente et peut-être moins spectaculaire mais les évaluations réalisées jusqu'à présent démontrent toutes que la méthode mise en place est un franc succès: « Si l'objectif fixé est trop ambitieux ou irréaliste, nous en refixons un autre ».

Le personnel du « Clair Séjour » est unanime: en plus d'un **impact réel sur les personnes hébergées**, cette façon de travailler **renforce la cohésion d'équipe** et le **bien-être général** car chacun se sent revalorisé dans son travail.

¹ Un trouble cognitif est un ensemble de symptômes incluant des troubles de la mémoire, de la perception, un ralentissement de la pensée et des difficultés à résoudre des problèmes.

POUR EN SAVOIR PLUS

Vous pouvez prendre contact avec Sandrine Boyals (AVIQ)
☎ 071/33.73.05 ✉ sandrine.boyals@aviq.be

« L'AUREORE »

Une Entreprise de Travail Adapté (ETA) qui s'inscrit dans un **projet collectif local**



En octobre 2019, le **CPAS de Hannut** présentait son **projet maraîcher**. Particularité de ce projet : ses partenaires et son objectif. En effet, de nombreuses structures du CPAS et de la Ville se sont associées à l'ETA l'Aurore afin de s'inscrire dans ce projet dont l'objectif principal est la **lutte contre la pauvreté infantile**.

L'ETA dispose d'un terrain de 2ha sur lequel ses ouvriers **cultivent des fruits et des légumes de saison**. Ces produits partent ensuite à la **cuisine de la maison de repos du CPAS** (la Résidence Loriers) afin de servir à la **préparation des repas**. Ces repas sont évidemment servis aux **résidents et résidentes de la Résidence Loriers**, mais également aux **enfants de la crèche du CPAS** et des **écoles communales**. Cela représente une moyenne quotidienne de **427 repas** : 120 pour la Résidence Loriers, 57 pour la crèche et entre 200 et 250 pour les écoles communales.

Mohamed Bouanani, directeur de l'ETA l'Aurore, se félicite de cette collaboration qui met en évidence, d'une part le **circuit court** et d'autre part,

cet objectif de proposer un **repas sain et équilibré le moins cher possible**. Il explique que cela a nécessité quelques **adaptations**, tant au niveau de l'**infrastructure** avec la création d'une **serre**, que du **personnel** de l'ETA et des **personnes en situation de handicap** qui y travaillent. Tous ont dû **se former aux techniques de culture maraîchère** via l'aide de professionnels.

Une **culture raisonnée** détermine le **choix des légumes** afin de répondre aux besoins tant en été qu'en hiver. Cela implique qu'**aucun produit chimique ou pesticide** n'est utilisé et qu'une rotation des **cultures réfléchie** est mise en œuvre. L'achat de plants permet de récolter des semences qui serviront à l'**auto-production** des plants suivants... La boucle est bouclée!

Les **projets d'avenir** sont naturellement en lien avec les activités maraîchères : construire un **nouveau hangar** qui accueillera à la fois un **point de vente** des produits cultivés, une **chambre froide** pour la conservation et une **mini-conserverie**. À noter qu'en hiver, l'ETA propose d'autres activités telles le **déneigement** et le **salage des voiries** ainsi que la **production de bois de chauffage**.

POUR EN SAVOIR PLUS

ETA « L'Aurore » | Mohamed Bouanani
☎ 019/51.66.48 ✉ aureore.eta@cpashannut.be

COMMENT SE PROTÉGER CONTRE LES VIRUS COMME LE CORONAVIRUS COVID-19 OU LA GRIPPE SAISONNIÈRE ?

1

LAVEZ-VOUS RÉGULIÈREMENT LES MAINS.



2

UTILISEZ TOUJOURS DES MOUCHOIRS EN PAPIER. UN MOUCHOIR NE S'UTILISE QU'UNE FOIS. JETEZ-LE ENSUITE DANS UNE POUBELLE FERMÉE.



3

SI VOUS N'AVEZ PAS DE MOUCHOIR À PORTÉE DE MAIN, ÉTERNUEZ OU TOUSSEZ DANS LE PLI DU COUDE.



4

RESTEZ À LA MAISON SI VOUS ÊTES MALADE.



DEMANDEZ CONSEIL À VOTRE MÉDECIN

TOUTES LES INFORMATIONS SUR

www.info-coronavirus.be



service public fédéral
**SANTÉ PUBLIQUE,
SÉCURITÉ DE LA CHAÎNE ALIMENTAIRE
ET ENVIRONNEMENT**



En septembre 2017, le « C'est l'AVIQ! » consacrait un premier article sur le Réseau Santé Wallon (RSW). Les chiffres d'alors montraient qu'un Wallon sur quatre était inscrit. On constate aujourd'hui une belle progression qui démontre que les wallons ne se désintéressent pas de leur santé!

Le Réseau Santé Wallon

Plus d'un(e) Wallon/Wallonne sur deux est inscrit(e).
ET VOUS ?

Le Réseau Santé Wallon repose sur un **partage consenti des données** relatives à sa santé. Et tout est **gratuit**! Le partage se fait entre le patient/la patiente, véritable acteur/actrice central(e) du réseau, et tous les professionnels de la santé avec qui le patient est en relation : médecin généraliste, dentiste, kiné, pharmacien/pharmacienne, etc. La consultation des données est évidemment **ultra sécurisée**. La connexion et l'authentification se font soit via l'application *itsme*® (www.itsme.be) installée préalablement sur le smartphone (très pratique), soit au moyen de la carte d'identité et d'un lecteur de carte sur PC.

Parmi les priorités du RSW pour 2020 figurent le **journal multidisciplinaire** et le **schéma de médication partagé**.

LE JOURNAL MULTIDISCIPLINAIRE

Le RSW **facilite la prise en charge** d'un(e) patient/patiente notamment grâce au journal multidisciplinaire. Celui-ci, accessible aux infirmiers/infirmières à domicile, permet de se trouver chez un(e) patient/patiente et d'avoir accès à son schéma de médication, aux allergies connues, aux vaccins, etc. Soit des informations très précieuses pour leurs pratiques professionnelles au quotidien. Ils peuvent aussi y ajouter des documents ou des images. Ce journal partagé répond donc à un besoin exprimé d'une meilleure communication entre professionnels de la santé.

LE SCHÉMA DE MÉDICATION PARTAGÉE

Il s'agit d'une **vue d'ensemble** claire et fiable de tous les **médicaments prescrits** à un(e) patient/patiente, avec les dosages et les instructions liées à son ou ses traitements. En effet, de nombreuses personnes prennent plus d'un médicament par jour et il n'est pas toujours évident de se souvenir à quel moment de la journée tel médicament doit être pris, ou si c'est avant, pendant ou après le repas. Ce schéma est donc précieux tant pour le patient/la patiente que pour le pharmacien/la pharmacienne.

DU POINT DE VUE DU PATIENT

L'accès au RSW est aussi très intéressant pour un(e) patient/patiente. Outre l'aspect de la **transparence** lorsqu'il s'agit de **consulter ses données médicales**, le RSW permet aussi d'**éviter un double examen** qui peut présenter des effets secondaires non désirés pour le patient/la patiente, un scanner par exemple. Cela réduit les frais médicaux et surtout, cela permet de **réduire le nombre de complications**, voire de décès causés par un manque d'informations médicales cruciales au moment de prendre une décision, une allergie à un médicament connue trop tardivement par exemple.

PLUS D'INFOS ?

Consultez le site www.rsw.be ou votre médecin.

AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ DES SERVICES DE L'AVIQ

Le Référentiel Qualité Wallon

Pour L'ACCUEIL et L'HÉBERGEMENT en institution
des personnes en situation de handicap



L'AVIQ, en collaboration avec de nombreux partenaires, a développé un **nouvel outil d'auto-évaluation de la qualité des services** : le résultat est impressionnant.

de personnes en situation de handicap en Wallonie : des personnes handicapées elles-mêmes, des parents, des représentants du secteur et des agents de l'AVIQ. Il a fallu **tenir compte des sensibilités de chacun** et **regrouper les intérêts** de tous les publics. Concrètement, par exemple, le fait de pouvoir aller sur Internet librement constitue une liberté individuelle pour les adultes. Or, dans un service pour enfant, il sera nécessaire de prévoir un accompagnement. Un critère qualité doit donc être adapté à chaque situation.

Mais tous les intervenants/intervenantes ont fini par trouver un rythme de croisière. Pour Carine Lefèvre : « *C'était une très belle aventure humaine. Et tous ces efforts en valaient la peine car l'outil fait aujourd'hui **consensus** dans le secteur* ».

Nous avons échangé avec M^{me} Carine Lefèvre, orthopédagogue dans le Service Résidentiel pour Jeunes « Reumonjoie » à Malonne (Namur). Elle a suivi toute l'élaboration du projet depuis les premiers contacts qui ont eu lieu en **2014**, jusqu'à la mise en ligne de l'outil en décembre **2019**. Elle nous raconte que le processus n'a pas été évident, il a été très long car de nombreuses personnes ont pris part au projet. En effet, le Référentiel a été **co-construit** avec de nombreux participants impliqués à différents titres dans l'accompagnement



UN OUTIL INFORMATIQUE SIMPLE D'UTILISATION

Le Référentiel Qualité Wallon est un **outil informatique**, mais n'ayez crainte, il est très facile à utiliser et presque ludique ! Il permet à quiconque le souhaite - professionnel, parent ou personne hébergée dans une institution par exemple - d'**évaluer la qualité du service** offert.

Cinq axes sont évalués :

- ▶ axe 1 - Implication de la personne
- ▶ axe 2 - Politique d'accueil
- ▶ axe 3 - Personnel
- ▶ axe 4 - Organisation et fonctionnement
- ▶ axe 5 - Infrastructure

Pour chaque axe, le personnel complète un questionnaire, et évalue chaque *item* sur une échelle de 4 niveaux allant de TI (Très Insatisfaisant) À TS (Très Satisfaisant).

Les questions sont très variées, elles peuvent aussi bien concerner **l'alimentation** : « *La personne reçoit au moins trois repas équilibrés, sains et variés par jour, dont au moins un repas complet (féculents, protéines et légumes)* », que la **sécurité** : « *Des exercices de manipulation des dispositifs de sécurité (extincteurs...) sont organisés pour le personnel* », en passant par **l'organisation des horaires** du personnel : « *La possibilité est donnée aux travailleurs de se voir aménager leurs horaires en cas de nécessité* ».

Il y a plus de 1 800 questions mais **nul besoin de tout compléter**, ni de tout faire en même temps. C'est ce qui fait la force de l'outil : il est très **complet, et en même temps flexible**. Plusieurs personnes peuvent compléter le même formulaire, et il est même conseillé de le faire compléter à au

moins deux personnes, pour **croiser les regards** et **ouvrir la discussion**. Carine Lefèvre a fait l'exercice de compléter l'axe 2 avec ses collègues pour son institution. Ils l'ont fait ensemble pour ouvrir le débat. C'est une manière de faire : il est aussi possible pour chaque professionnel de compléter le questionnaire seul et puis de **confronter les idées**.

On touche ici au cœur même d'une des activités de l'AVIQ, tournée vers **l'accompagnement** et **le soutien des services** dans leurs pratiques au quotidien.

UN LEVIER POUR LA RÉFLEXION

L'outil sert de préambule à **l'amélioration de la qualité** et peut parfois simplement servir de **point de départ** à la réflexion. Il peut aussi être un **véritable soutien** dans la recherche d'amélioration continue, avec un objectif idéal à atteindre, qui serait la mention « Très Satisfaisant » à tous les indicateurs. Mais il s'agit d'un idéal : dans la pratique, l'institution parfaite n'existe pas. Pour les collègues de Carine, cela n'a pas toujours été évident de répondre aux questions. Ils n'étaient pas toujours d'accord sur le sens à donner à une question (malgré tout le soin apporté à sa rédaction en amont) ou hésitaient parfois sur la réponse à donner. Mais, finalement, Carine souligne que cela n'a pas d'importance, car le but final est de **se remettre en question**, d'**ouvrir les perspectives**.

Bon à savoir !

Il est très important de préciser que **l'AVIQ n'a pas accès aux données du service** qui utilise le Référentiel : toutes les données sont stockées localement, sur l'ordinateur de la personne qui complète le questionnaire. L'AVIQ s'inscrit résolument dans une démarche positive, pour accompagner les services dans la recherche d'une meilleure qualité.

LA DIRECTION DE L'AUDIT ET DU CONTRÔLE DE L'AVIQ

Dans ce dossier nous mettons à l'honneur l'une de nos directions, celle qui œuvre pour **appuyer les services** dans cette **recherche de qualité** : la Direction de l'Audit et du Contrôle. Portée par son directeur Simon Baude, elle est composée de **53 agents** et comporte **trois « volets »** :

- ▶ **l'audit qualité**, qui a pour objectif de **garantir** non seulement le **respect des normes réglementaires** mais aussi et surtout de **développer la qualité de service** des opérateurs, relevant

des branches « Bien-être et Santé » et « Handicap ». L'audit qualité intervient également en cas de plaintes des usagers, de leur famille ou de professionnels. Son objectif est de soutenir les opérateurs dans les démarches d'amélioration permanente de la qualité et dans l'utilisation de référentiels « qualité » ;

- ▶ **l'audit financier**, qui contrôle la bonne utilisation des **subventions** conformément aux règles existantes ;
- ▶ et le **service formation**. Ses actions consistent en **l'organisation de programmes** de formations à l'attention des professionnels. Il intervient aussi en support des méthodologies développées au niveau des audits qualité.

UN AUDIT QUALITÉ CENTRÉ SUR LA PERSONNE

Nous avons rencontré Laurence Gosset et Michèle Hannecart, auditrices qualité à l'AVIQ.

Au moins trois jours par semaine, nos auditrices sont sur le terrain pour **visiter les services d'accueil, d'hébergement ou d'aide en milieu de vie pour personnes handicapées**. Passé le moment de l'arrivée où un(e) résident/résidente vient leur faire la bise, ou un autre vient leur demander « *T'es qui toi ? T'es stagiaire ?* », leur mission commence par une visite de l'ensemble de l'infrastructure, qui leur donne une idée de la dynamique interne.

Plusieurs points, qui rejoignent les axes du Référentiel Qualité, vont retenir leur attention. Ainsi, nous pouvons citer :

- ▶ **l'infrastructure** : est-elle accessible ? Les normes de sécurité sont-elles respectées ?
- ▶ Le **personnel** : est-il suffisant ? Avec quel contrat ? Avec quels horaires ? Avec quelle présence de nuit ? La pluridisciplinarité est-elle suffisante ?
- ▶ **L'organisation et le fonctionnement** : quelles sont les qualifications de la direction ? Quelles sont les activités proposées à la personne hébergée ? Sont-elles adaptées à son âge ? Sont-elles inclusives ? Des activités externes sont-elles proposées ? Le projet de vie des résidents/résidentes est-il adapté ? Quelle méthode et quels outils sont utilisés ? Quelle est la part de participation des familles, des personnes handicapées elles-mêmes ?
- ▶ La **politique d'accueil** : existe-il un organe de représentation des résidents/résidentes, ont-ils l'occasion de s'exprimer et d'avoir un certain pouvoir de décision ? Existe-t-il un système pour déposer une plainte ? Les règlements d'ordre intérieur sont-ils adaptés, par exemple à l'âge et aux droits des résidents ?
- ▶ Un autre point important, c'est **l'intimité** : quels sont les espaces réservés à la personne ? Peut-elle posséder des choses privées ? Peut-elle bénéficier d'activités individuelles ?



Tous ces aspects sont passés en revue lors de partages avec le personnel ou sur base de documents.

La question la plus importante que se posent Laurence et Michèle, c'est : « *Les résidents sont-ils chez eux ?* » et « *Que met-on en place pour qu'ils se sentent chez eux ?* ». Ainsi, elles vont **au-delà du contrôle des normes** et s'assurent que les personnes vivent dans un **endroit confortable et adapté**. Ce qui est aussi important pour nos auditrices, c'est que les services soient en **développement continu**, qu'il y ait une progression, une évolution, qu'ils ne stagnent pas.

UNE GESTION DES PLAINTES PRIORITAIRE

À côté de tout ce travail d'audit et de contrôle des normes et de la qualité des services, les auditrices assurent la **gestion des plaintes** et des **réclamations**. Ce travail est **prioritaire** sur le reste.

Les réclamations sont **parfois simples** à gérer, et une solution est facilement trouvée lorsque les personnes se plaignent de ne pas avoir accès à la machine à laver, ou de ne pas avoir ce qu'elles désirent manger. Autant que possible, les auditeurs/auditrices proposeront une **solution de conciliation**. Parfois, les plaintes sont plus graves et relèvent de la maltraitance, de la violence entre résidents, de conditions de vie inacceptables dans certains logements, d'une mauvaise gestion... Ces plaintes nécessitent une **enquête**.





Le service remet ses conclusions aux différentes parties et doit parfois passer le relais aux autorités judiciaires compétentes.

Les **auditeurs/auditrices « qualité »** et les **auditeurs/auditrices « financier »** travaillent en collaboration. Pour une réclamation, les auditeurs/auditrices « qualité » peuvent se tourner vers les auditeurs/auditrices « financier ». Inversement, un(e) auditeur/trice « financier » peut constater une anomalie dans les dépenses (peu d'argent dépensé pour les repas par exemple) et avertir l'auditeur/auditrice « qualité ».

UNE DIRECTION INDISPENSABLE

Certain(e)s auditeurs/auditrices travaillent dans la branche Handicap, c'est le cas de Laurence et Michèle. Mais la Direction de l'Audit et du Contrôle, c'est aussi l'inspection de tout le secteur de la **branche Santé**, qui regroupe la **quasi-totalité des prestataires de santé et de soins en Wallonie** dont les plus connus sont les établissements pour nos **aînés**, les services de **santé mentale**, les services d'**aide aux familles**, les **maisons médicales** et les **hôpitaux**. Au quotidien, ils effectuent un travail parfois **difficile**, mais **nécessaire** et **enrichissant**.

Dans toute la direction, une même philosophie est d'application : **l'intérêt de l'individu, la personne et sa qualité de vie au centre de nos préoccupations**.

POUR ALLER PLUS LOIN...



► Psychanalyse & travail social

Les « bonnes pratiques » à l'épreuve des faits

Jean-Yves BROUDIC. Érès, 2018 (291 p.)



► Technologie de l'Action sociale

Autoévaluation de la qualité des services sociaux et médico-sociaux

Marie-Claire HAELEWYCK, Véronique GOUSÉE. L'Harmattan, 2010 (253 p.)



► Outils santé social

La démarche qualité en action sociale et médico-sociale (2^{ème} édition)

Jean-René LOUBAT. Dunod, 2015. (273 p.)

Ces ouvrages sont disponibles en **prêt gratuit** au **Centre de Documentation de l'AVIQ**. Plus d'infos ? Rendez-vous à la page 23.

► POUR ACCÉDER AU RÉFÉRENTIEL QUALITÉ

Rendez-vous sur genform-test.aviq.be

Cliquez malin!

SITES INTERNET, APPLICATIONS, GUIDES EN LIGNE...



Handicap

TOUS À L'ÉCOLE

Ce site Internet français propose des réponses aux **besoins éducatifs particuliers** des élèves touchés par une **maladie ou en situation de handicap**. Il fournit aux acteurs de la scolarisation un ensemble de ressources informatives, pratiques et vérifiées. On y trouve des **fiches pratiques** qui se répartissent en quatre grandes parties : « Rendre l'école accessible », « S'informer sur les maladies et leurs conséquences », « Connaître le point de vue des personnes concernées » et « Travailler ensemble ». Les nouvelles fiches concernent les thématiques suivantes : la différenciation pédagogique, la découverte de l'environnement proche, la communication numérique et les robots de téléprésence.

► PLUS D'INFOS ?

www.tousalecole.fr



Santé

IST.KCE.BE

Cet outil interactif a été développé par le Centre Fédéral d'Expertise des Soins de Santé (KCE) **pour guider les médecins** dans les consultations liées à la **santé sexuelle** de leurs patients. Grâce à des exemples de questions régulièrement posées en consultation, cet outil permet d'évoluer pas à pas depuis l'entrée en matière avec votre patient jusqu'au suivi post-traitement ou d'aller directement vers la thématique que vous souhaitez cibler en cliquant sur l'onglet de votre choix. Des aides complémentaires vous sont offertes au fur et à mesure.

► POUR EN SAVOIR PLUS...

www.ist.kce.be



Santé

PIPSa

PIPSa (pédagogie interactive en promotion de la santé) est le site web de l'Outilthèque Santé, un **programme de promotion de la santé** financé par les régions wallonne et bruxelloise. Le site propose un **répertoire en ligne de jeux et outils** pour faire vivre concrètement votre projet avec votre public, un **centre de documentation**, une **aide méthodologique** ainsi que des **formations** autour de la conception d'outils et leur utilisation en prévention et promotion de la santé. Les évaluateurs/évaluatrices sont des professionnel(le)s qui traitent, à des degrés divers, des questions de santé. Tous/toutes sont convaincus de la pertinence des démarches éducatives en prévention et promotion de la santé.

► POUR EN SAVOIR PLUS

www.pipsa.be



Transversal

STENT CARE

L'objectif de *Stent.care* est d'offrir un **espace numérique gratuit** aux personnes confrontées aux **difficultés de la vie** quotidienne en raison d'un handicap ou d'une maladie. *Stent.care* est un lieu sécurisé qui vise à permettre à ceux et celles qui vivent les mêmes situations physiques et psychiques de se rencontrer pour **sortir de l'isolement**, de **partager** pour mieux maîtriser des différents aspects de leur situation (pratiques, administratifs, juridiques et sociaux), d'**améliorer leur quotidien** (prévention santé et gestion de la santé) et de les **protéger** (malveillance, discrimination et usage abusif de données de santé).

► PLUS D'INFOS ?

www.stent.care

SOINS DENTAIRES

Des avancées pour les personnes les plus vulnérables



Qu'il s'agisse de nos aînés en maison de repos ou d'une personne en situation de handicap qui vit dans une institution, l'accès à des soins dentaires de qualité peut poser de nombreux problèmes.

La Wallonie a identifié un **projet de soins bucco-dentaires mobile** où les soins et la prévention occupent une place importante.

Dans notre édition de juin 2019¹, la thématique des soins dentaires était déjà abordée. Dans la foulée, en décembre 2019, Madame la Ministre Christie Morreale, Vice-Présidente du Gouvernement wallon, Ministre de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale, de l'Égalité des chances et des Droits des Femmes, déclarait qu'il n'était **plus question de laisser les personnes les plus vulnérables sans accès aux soins dentaires**.

DE NOMBREUX OBSTACLES pour les personnes dépendantes

30% de la population wallonne est concernée. Pour ces personnes, nombre de raisons rendent l'**accès aux soins dentaires** assez **compliqué**. D'une part, les dentistes ne se déplacent que très rarement. Il leur est difficile, en effet, d'emporter avec eux le matériel nécessaire aux soins dentaires. Quant aux lieux de vie des personnes dépendantes, ils ne sont pas équipés en matériel médical pour des besoins aussi spécifiques.

“ Pour de nombreuses raisons, l'accès aux soins dentaires est assez compliqué pour les personnes dépendantes. ”

D'autre part, les personnes dépendantes éprouvent de grandes **difficultés** pour se rendre chez le/la dentiste. Il faut faire appel à un membre de la famille, ou encore mobiliser les membres du personnel de la maison de repos ou de l'institution et réserver un véhicule.

“ Une mauvaise hygiène bucco-dentaire peut altérer de manière significative l'état de santé général d'une personne dépendante. ”

Si on ajoute à cela le fait que souvent, plusieurs séances sont nécessaires et que ces soins représentent parfois une **charge financière importante**, on comprend mieux pourquoi l'hygiène bucco-dentaire est délaissée.

DES EFFETS NÉFASTES POUR LA SANTÉ

Une mauvaise hygiène bucco-dentaire **peut altérer de manière significative** l'état de santé général d'une personne dépendante. La **dénutrition** est l'exemple qui vient tout de suite à l'esprit. En effet, la perte de dents, les caries ou les prothèses mal entretenues, voire inadaptées, entraînent des **difficultés pour s'alimenter** correctement. Cela a aussi pour conséquence une **mauvaise mastication** des aliments. La personne dépendante se tournera plus facilement vers des aliments « faciles » à mastiquer, au détriment de la viande ou de fruits et légumes frais.

Ces **effets néfastes** sont parfois **aggravés** par la **prise de médicaments** qui provoquent un **phénomène de bouche sèche**. Or, une bonne **salivation** est essentielle afin de **faciliter la digestion**.

Ulcères de l'estomac et diabète sont d'autres **conséquences** liées à une **mauvaise hygiène de la bouche** à cause des bactéries qui y trouvent un terrain fertile à leur développement.

Au-delà de l'état de santé général qui décline, la personne hésitera à sourire, voire à parler, avec un **risque de repli sur soi-même** qui n'est pas à négliger, au détriment de son bien-être et de sa qualité de vie.

DENTALMOBILIS :

un concept de cabinet dentaire mobile

Il s'agit d'une **association** qui a pour objectif la **promotion de la santé bucco-dentaire** des personnes dépendantes en maison de repos. La **prévention** et l'**accès aux soins sont essentiels**, comme l'expliquent Vincent Ghislain, Administrateur délégué, et Simon Benoliel, chirurgien-dentiste avec une spécialisation en dentisterie gériatrique.

À terme, Dentalmobilis se fixe pour objectif de **consacrer 90% de son activité à la prévention** pour 10% consacrés aux soins de la bouche. Cette part importante liée à la prévention consisterait en la **formation du personnel des maisons de repos** aux protocoles des soins d'hygiène bucco-dentaire.

UN DÉPISTAGE

afin d'établir un protocole personnalisé

Dentalmobilis propose la **visite d'un/une dentiste** auprès de chaque résident/résidente de la maison de repos. De chambre en chambre, ce dentiste vérifie l'état de santé bucco-dentaire de chacun/chacune afin de **dépister les problèmes** et déterminer les soins à venir, surtout s'il y a urgence. Cette visite mène à la **rédaction d'un rap-**

port qui sera versé au Dossier Médical Global (DMG) accessible au médecin généraliste du résident. Ce rapport constituera la base d'un **protocole personnalisé et adapté** à chaque résident/résidente.

Cette visite se fait au **tarif INAMI** sur base du principe du tiers-payant pour tous et toutes. Les frais de déplacement ne sont pas comptabilisés.

UN RÉFÉRENT EN SANTÉ BUCCO-DENTAIRE

Au sein de la maison de repos, l'idée est de trouver sur base volontaire un ou une **membre du personnel soignant motivé et prêt à se former** à un protocole personnalisé pour chaque patient/patiente. De cette manière, ce membre du personnel devient le **référént** ou la **référénte** qui connaît la situation bucco-dentaire et prothétique de chaque résident/résidente, et la façon adaptée d'en prendre soin.

Cette **formation dure une journée** au terme de laquelle le référent/la référente sera en mesure :

- ▶ d'acquérir des **compétences professionnelles** nécessaires à la réalisation d'un examen oral et à son archivage ;
- ▶ par un suivi régulier, de **repérer précocement** les lésions de la cavité buccale, adapter la conduite à tenir et orienter le résident/résidente de manière pertinente ;
- ▶ de reconnaître et transmettre les **informations** nécessaires à l'établissement d'une consultation à distance ;
- ▶ d'animer une **séance de sensibilisation** et diriger un **atelier collectif** d'éducation à la santé orale ;
- ▶ de participer activement aux réunions multidisciplinaires de l'établissement et faire partie du Réseau des Référents en Santé Orale.

Des soins dentaires de bonne qualité pour les personnes les plus dépendantes, l'AVIQ s'y engage !



¹Des soins dentaires pour nos seniors en maison de repos, « C'est l'AVIQ! » N°10, p.4 (juin 2019).

PLUS D'INFOS ?

Surfez sur www.dentalmobilis.be

Toxicomanie

Une Salle de Consommation à Moindre Risque (SCMR) à Liège

Le Gouvernement wallon¹ et l'AVIQ² soutiennent une politique innovante qui tient compte des nombreuses difficultés rencontrées tant par les toxicomanes que par les services publics. **Tendre la main à des personnes en détresse** et petits pas par petits pas, les encourager à consommer des produits de substitution, voire envisager un sevrage complet, tel est l'enjeu de ce lieu unique en son genre!

LIÈGE : UNE VILLE PIONNIÈRE PAR SA SITUATION GÉOGRAPHIQUE

Proche de l'Allemagne et des Pays-Bas, Liège connaît depuis de nombreuses années les **inconvenients liés à la toxicomanie**. La proximité avec **Maastricht** en particulier a eu pour conséquence le développement d'un **narcotourisme** contre lequel il est **difficile de lutter**. En effet, dans le dossier de l'édition de juin 2018 du Journal de Liège, on peut lire ceci : « *Les quelques kilomètres qui nous séparent des Pays-Bas facilitent les allées et venues des toxicomanes, les "trafics de la fourmi" (par petite quantité), plus difficiles à combattre d'un point de vue répressif, judiciaire... Cette présence (...) se traduit notamment par une consommation régulière sur l'espace public, très visible pour les citoyens (...)* ».

“ Face au sentiment d'insécurité grandissant, les pouvoirs publics locaux et le secteur associatif ne tardent pas à réagir. „

Fin des années 70, début des années 80, on assiste à une relative **démocratisation** de l'accès à certains produits stupéfiants telle que l'héroïne, explique Dominique Delhauteur, coordinateur général de « Saf Ti » (« Sauve-toi » en wallon), la SCMR liégeoise. Face au **sentiment d'insécurité grandissant**, les pouvoirs publics locaux et le secteur associatif ne tardent pas à réagir. Dès le milieu des années 90, de nombreuses **initiatives novatrices** sont prises : utilisation de la méthadone comme produit de substitution, programme d'échanges de seringues, etc. Le **projet-pilote TADAM**³, quant à lui, sera mené de 2011 à 2013. L'Université de Liège, en charge de l'évaluation de ce projet⁴, a rendu un rapport très positif et encourageait les autorités publiques à **continuer l'expérience**.

JURIDIQUEMENT ILLÉGAL, PASSIBLE DE POURSUITES, ET POURTANT...

Fin 2013, alors que tout le monde s'entend sur les bienfaits de l'expérience, **le projet s'arrête**. En cause notamment, le caractère hors-la-loi d'une telle initiative. En effet, la **loi du 24 février 1921** stipule l'interdiction pour quiconque de faciliter l'usage de drogues à autrui.

Mais le **jusqu'au-boutisme des Liégeois/Liégeoises** finira par payer et le 29 janvier 2018, après de nombreux obstacles, le Conseil communal à l'unanimité donne mandat à la Fondation TADAM pour la mise en œuvre d'une SCMR à Liège. La SCMR ouvrira finalement ses portes le 5 septembre 2018.

DES INQUIÉTUDES LÉGITIMES pour les habitants/habitanes du quartier

L'expérience-pilote TADAM avait élu domicile dans un quartier populaire de Liège. Les riverains, bien que déjà sensibilisés par ce premier projet, se posaient néanmoins de nombreuses questions : **horaires, sécurité**, etc. Mais une **concertation intelligente** a permis de rassurer tout le monde. En effet, dès le départ, les habitants/habitanes du quartier ont été **associé(e)s à la réflexion** et deux représentants/représentantes participent aujourd'hui au **comité d'accompagnement** de la SCMR. De plus, la SCMR de Liège est située juste à **côté du commissariat de police** « Wallonie centre ». De quoi apaiser les riverains les plus réticents/réticentes.

Par ailleurs, les études scientifiques attestent toutes de l'utilité de salles de consommation, notamment au niveau de la sécurité des personnes qui vivent à proximité. En effet, l'**Europe** ne compte pas moins de **90 salles de consommation** à moindre risque réparties dans **64 villes de huit pays différents**, dont tous nos voisins limitrophes⁵.

DES RÈGLES STRICTES

Un **Règlement d'Ordre Intérieur (ROI)** précise les **conditions d'accès** et de fonctionnement de la SCMR. Chaque visiteur doit être âgé d'au moins **18 ans** et il ne peut en **aucun cas** s'agir d'une **première expérience avec une drogue**. Bien que l'**anonymat** soit garanti, le visiteur doit **signer un contrat** qui liste ses droits et ses obligations. En cas de manquement, les **sanctions** sont immédiates et peuvent aller jusqu'à l'**exclusion** de la SCMR. Aucun acte de deal ne peut se produire au sein de la salle. Par contre, le partage est toléré. Le visiteur vient avec son produit, aucune délivrance n'est faite sur place.

Les **horaires** sont également précis et, bien qu'ouverte **7/7 jours et 365 jours/an**, la salle n'est **pas accessible 24h/24**.

Une **équipe** très **expérimentée** et spécialement **formée** assure le fonctionnement de la SCMR. Elle est composée de deux médecins, sept infirmiers/infirmières, six travailleurs sociaux et travailleuses sociales et quatre agents de sécurité, soit 18 professionnels. Il y a en permanence un minimum de quatre personnes, dont un infirmier/une infirmière.

POUR EN SAVOIR PLUS

Salle de Consommation à Moindre Risque (SCMR)
Rue Florimont, 22 | 4000 Liège ☎ 04/267.68.80

“ L'envie de décrocher existe et je ne renoncerais jamais (...). Je cherche de l'aide là où elle se trouve. Et cette salle en fait partie. „

LA PAROLE À UN VISITEUR

Stéphane (nom d'emprunt) a accepté de témoigner sur l'utilité de la salle. Il insiste sur le côté sécurisant car **la rue**, dit-il, c'est le **lieu de tous les dangers**. L'utilisation de **matériel propre et stérile** est aussi importante, comme la **présence d'un médecin** en cas d'overdose. Bien sûr, il y a moyen d'améliorer la salle avec des horaires plus souples et des salles d'injection plus spacieuses et intimes, dit-il. Mais il reconnaît que la salle lui permet de consommer dans de bonnes conditions à l'abri des regards et des dangers.

Stéphane n'a pas le profil stéréotypé du toxicomane. Il nous avoue avoir vécu une enfance heureuse. De **mauvaises fréquentations** conjuguées à des **moments de faiblesse** l'ont fait basculer dans une vie faite de combats pour enfin décrocher.



Le mot de la fin lui est laissé : « *L'envie de décrocher existe et je ne renoncerais jamais. Vous savez, ça n'arrive pas qu'aux autres, mais malheureusement, lorsque vous en prenez conscience, il est déjà trop tard ! Alors, je cherche de l'aide là où elle se trouve. Et cette salle en fait partie* ».

¹Déclaration de politique régionale (DPR), chap. 18 : La santé, §5. La réduction des risques en matière de toxicomanie, p.89.

²Plan wallon de promotion et de prévention de la santé (WAPPS), axe 2 point 1 : la prévention des usages addictifs et réduction des risques, p.97.

³Traitement assisté par diacétylmorphine (héroïne pharmaceutique). ⁴www.uliege.be

⁵Source : Le journal de Liège, n°28, juin 2018.

En Belgique, alors qu'une personne sur quatre souffre d'une maladie chronique¹, **seulement une personne sur vingt est accompagnée par un pharmacien ou une pharmacienne de référence!** Or, chez le patient chronique, un accompagnement personnalisé est essentiel lorsqu'il s'agit de bien prendre ses médicaments.

PHARMACIEN/PHARMACIENNE DE RÉFÉRENCE

Un rôle encore trop méconnu !

Dans notre édition de juin 2019², le dossier consacré aux maladies chroniques démontrait l'importance des **soins intégrés**. Pour rappel, il s'agit d'un réseau composé de **nombreux professionnels** qui travaillent ensemble avec le patient ou la patiente chronique. Parmi ces professionnels figure le **pharmacien ou la pharmacienne**.

DES COMPORTEMENTS INADAPTÉS qui nuisent à l'efficacité des traitements

Charles Ronlez est secrétaire général de l'AUP, l'**Association des Unions professionnelles de Pharmaciens indépendants de Bruxelles et de Wallonie**. Il insiste sur l'importance du **suivi des soins pharmaceutiques** auprès des patients chroniques ainsi que des personnes âgées: **bien prendre ses médicaments**, c'est renforcer l'efficacité du traitement prescrit. Son analyse va plus loin: si le traitement est efficace, **cela diminue le nombre de prises de médicaments**.

Malheureusement, le constat³ posé par Alain Chaspière, vice-président de l'APB, l'**Association Pharmaceutique Belge**, démontre que **la situation est loin d'être idéale**. En effet, **la moitié des gens** ne commencent pas leur traitement, le font de manière sporadique ou l'arrêtent d'un coup. Pire! **La moitié des malades chroniques** n'utilisent pas correctement leurs médicaments. C'est précisément le rôle du pharmacien ou de la pharmacienne de référence: au travers de conseils et d'un accompagnement personnalisé, veiller à ce que les médicaments prescrits soient pris correctement.

LE SCHÉMA DE MÉDICATION PARTAGÉ

Il s'agit d'une vision globale de **l'ensemble des médicaments prescrits à un patient ou à une patiente et tenu à jour par le pharmacien/la pharmacienne de référence**. Le schéma de médication est partagé au sein du **Réseau Santé Wallonie (RSW)** dont il est question dans la rubrique «Bon à savoir!» (p.10). En effet, dans un contexte de soins intégrés, **le/la médecin généraliste n'est pas le seul professionnel à prescrire des médicaments**: un/une dentiste, un/une diabétologue, un/une cardiologue, etc. sont autant de prescripteurs/prescriptrices potentiels pour un(e) patient/patiente chronique et il importe pour le pharmacien/la pharmacienne de connaître ce schéma de médication.

D'une part, cela permet d'**éviter au patient d'acheter deux fois le même médicament prescrit** par deux médecins différents. D'autre part, et c'est là un des rôles les plus importants du pharmacien/de la pharmacienne de

référence, cette vision globale permet d'**éviter la prise d'un médicament qui diminuerait l'effet d'un autre médicament à prendre simultanément**. La qualité des soins s'en trouve améliorée.

LE DOSSIER PHARMACEUTIQUE PARTAGÉ (DPP)

À ce stade, il convient de différencier le **schéma de médication partagé au sein du RSW** du **dossier pharmaceutique partagé uniquement entre pharmaciens**. Le schéma de médication reprend les médicaments prescrits sous ordonnance, avec les dosages et les instructions liées à un ou plusieurs traitements. Le dossier pharmaceutique partagé, quant à lui, reprend **tous les produits qui ont été vendus au patient au cours des**

douze derniers mois, y compris les **médicaments en vente libre** qui ne nécessitent aucune ordonnance ou autres produits que l'on trouve en pharmacie, tels que des produits dermocosmétiques⁴ ou des produits de bandagisterie, par exemple.

Charles Ronlez explique que le DPP joue aussi un rôle important dans la mesure où il **liste les médicaments en vente libre qui pourraient être contre-indiqués dans le cadre de certains traitements** connus par le pharmacien/la pharmacienne de référence. Par exemple, la prise excessive de paracétamol, de la famille des analgésiques, peut entraîner des complications hépatiques ou rénales qui peuvent conduire à la dialyse⁵ rénale.

UN RÔLE DE PRÉVENTION !

Selon une enquête de Test Santé (Test-Achats) parue en 2015, le **pharmacien/la pharmacienne** est un acteur/une actrice de **proximité** qui inspire la **confiance**. 86% des patients ont un pharmacien/une pharmacienne attitré et dans 82,5% des cas, il s'agit du pharmacien/d'une pharmacienne le plus proche de son domicile. Charles Ronlez s'appuie sur ces chiffres pour démontrer le rôle que peut jouer le pharmacien/la pharmacienne dans la **détection précoce de maladies chroniques** chez un ou une de ses patients/patientes et contribuer à **renforcer la collaboration avec le ou la médecin généraliste** de ce même patient.

Autre rôle de prévention important: les sensibilisations des groupes vulnérables à la vaccination saisonnière telle que la grippe, par exemple.

JE SUIS UN PATIENT/UNE PATIENTE CHRONIQUE, QUE DOIS-JE FAIRE ?

Le patient ou la patiente chronique doit **signer une convention** «pharmacien/pharmacienne de référence» avec le pharmacien/la pharmacienne de son choix. Le patient ou la patiente **donne son consentement** pour le «suivi des soins pharmaceutiques» et marque son accord au **partage électronique de ses données de santé** entre ses prestataires de soins. Ce service est évidemment **gratuit!**



¹Maladies de longue durée qui évoluent avec le temps: les maladies cardio-vasculaires, le diabète, le cancer, les maladies pulmonaires, etc. Cela concerne aussi des affections neurodégénératives telles que la démence ou Parkinson, les personnes porteuses de handicap et qui nécessitent des soins récurrents et diverses maladies mentales.

²Dossier du «C'est l'AVIQ!» n°10 (juin 2019): soins intégrés en faveur des maladies chroniques, tout profit pour les patients!

³soirmag.lesoir.be

⁴Produits qui conjuguent une action cosmétique et dermatologique.

⁵Le rôle de la dialyse est de remplacer la fonction de purification des reins à l'aide d'une machine.

Les nouveautés DU CENTRE DE DOCUMENTATION

Jules-César



Auteur du témoignage bouleversant « Deux petits pas sur le sable mouillé », Anne-Dauphine Julliard raconte l'histoire d'un petit garçon sénégalais de 7 ans, dont le rein malade ne peut être remplacé que par celui de son père en France. Ce roman évoque la **réalité des migrations médicales**.

JULLIARD Anne-Dauphine.
Les Arènes, 2019 (378 p.)
Référence : 735/19365

Maîtriser les écrits
du social



Rapports, projets individuels, évaluations : nombreux sont les **écrits** que les travailleurs sociaux sont amenés à rédiger pour fournir les éléments nécessaires à une prise de décision. Ce guide méthodologique fournit des conseils pour **faciliter le travail d'écriture**.

MATHIEU Nathalie.
Éditions ASH, 2019 (183 p.)
Référence : 635/19399

On ne voit bien
qu'avec le cœur



L'Irlandaise Maria Doyle a une vie étonnante. Aveugle depuis l'âge de 9 ans suite à une maladie génétique, elle décide aussitôt que **sa maladie ne l'empêchera pas de réaliser ses rêves**. Elle devient chanteuse et actrice, tout en éduquant ses sept enfants avec son mari en France.

DOYLE Maria.
Récit Plon, 2018 (310 p.)
Référence : 290/19392

Risquer l'infini



Accueillir la faiblesse, c'est risquer d'affronter ses peurs, ses résistances et ses propres faiblesses. Clotilde Noël, déjà maman de 6 enfants biologiques, raconte l'**adoption** de Marie-Garance, une petite fille polyhandicapée de 16 mois, trois ans après l'adoption de Marie, une petite fille trisomique.

Salvator, 2019 (137 p.)
Référence : 150/19387

Petit essai impertinent
sur l'internement



À la Clinique de la Forêt de Soignes à La Hulpe, des personnes internées et libérées à l'essai sont prises en charge après être passées par l'annexe psychiatrique d'une prison. Le lecteur et la lectrice est invité(e) à **découvrir une autre réalité, sans concept ni cadre enfermant**.

SCHEPENS Pierre,
DE BAEREMAEKER Virginie.
Academia - L'Harmattan, 2019
Référence : 350/19401

Gaspard entre terre
et ciel



Gaspard a été diagnostiqué comme porteur d'une maladie neurodégénérative à l'âge de 13 mois. Tout au long de sa maladie, ses parents ont tenu sur Facebook un **journal émouvant et plein d'espérance**. Ils témoignent ici de la manière dont sa maladie et sa disparition ont changé leur vie.

CLERMONT Marie-Axelle,
CLERMONT Benoît. Les
éditions du Cerf, 2018 (215 p.)
Référence : 260/19410

Les braccassées



Entre le carnet intime de Fleur, vieille dame obèse et phobique sociale, et les pensées un peu anarchiques d'Harmonie, 26 ans, atteinte du syndrome de Gilles de la Tourette, l'auteur nous raconte une jolie **fable sur la différence et la tolérance**. Un roman pour rire, pleurer et aimer.

ROGER Marie-Sabine.
Éditions du Rouergue, 2018
(314 p.)
Référence : 732/19409

Le burn-out parental
L'éviter et s'en sortir



Écrit par deux professeures de psychologie à l'UCL, ce livre s'adresse aux parents épuisés qui cherchent à mieux comprendre ce qu'est le burn-out parental. Il contient des **tests pratiques** pour faire le point sur sa situation personnelle, des **témoignages** et des **conseils** concrets.

MIKOLAJCZAK Moira,
ROSKAM Isabelle.
Odile Jacob, 2017 (192 p.)
Référence : 180/19352

Et si vieillir libérait
la tendresse...



C'est à l'**éclosion de la tendresse sur le chemin du vieillissement** que s'attache ce livre. Au travers des témoignages rapportés par la psychologue Marie de Hennezel et avec l'éclairage du psychiatre et psychanalyste Philippe Gutton, on découvre les nuances de ce sentiment jusqu'ici peu étudié.

DE HENNEZEL Marie,
GUTTON Philippe. In Press
Éditions, 2019 (217 p.)
Référence : 180/19352

64 jeux d'écoute,
de confiance et de
coopération



Ce livre, écrit par un spécialiste belge, présente et illustre **64 jeux coopératifs** pour adultes, faciles à mettre en œuvre. Des jeux pour briser la glace, ou pour confirmer un groupe dans une audace créatrice, et toujours pour partager du plaisir et relier les personnes entre elles.

DERU Pascal. Éditions Le
Souffle d'Or, 2018 (311 p.)
Référence : 540/19383

NOTRE SÉLECTION Jeunesse

Le temps qui reste



Ce **carnet d'expression** permet aux enfants qui sont sur le point de perdre un proche d'identifier ce qu'ils ressentent et de l'exprimer au travers de dessins ou d'autres formes artistiques. Un guide à usage de l'adulte accompagne le carnet pour aider l'enfant.

Association des Soins
Palliatifs en Province
de Namur, 2017
Référence : 182/19397

On n'est pas
des anges



Des anges, les enfants trisomiques ? Pas du tout ! Ils font plein de bêtises comme tous les enfants ! Un album sympathique qui aide à mieux connaître les enfants trisomiques et à **faire tomber les préjugés** à leur sujet.

GUSTI, COHEN
BEUCHER Anne. Alice
Éditions, 2019
Référence : 731/19395

Nos mains en l'air



Victor et Yazel ne devaient pas se rencontrer. Victor, 21 ans, est né dans une famille de braqueurs. Yazel, 12 ans, est une orpheline sourde recueillie par une tante riche. L'un et l'autre **refusent d'être ce que l'on attend d'eux**. Un roman drôle et émouvant.

PIERRE Coline.
Rouergue, 2019 (338 p.)
Référence : 732/19394

► **PRÊT GRATUIT SUR PLACE ET À DISTANCE**

Contactez-nous au 071/33.77.44 ou par mail via documentation@aviq.be.

► **CATALOGUE EN LIGNE**

Rendez-vous sur documentation.aviq.be

► **SUIVEZ NOS ACTUALITÉS!**

👉 www.facebook.com/docaviq 📧 Newsletter hebdomadaire

L'AVIQ, c'est...

📍 Une administration centrale

Rue de la Rivelaïne, 21 | B-6061 Charleroi

☎ 071/33.77.11 ✉ info@aviq.be



📍 Un centre de documentation

Avec plus de 6 000 documents (ouvrages scientifiques, revues, romans, films, albums pour enfants, etc.) sur le handicap, la santé et la famille.

➤ documentation@aviq.be



📍 Des newsletters

Ne manquez rien des actualités de l'AVIQ et des secteurs de la famille, de la santé et du handicap : abonnez-vous directement aux newsletters électroniques sur www.aviq.be.

📍 Une page Facebook

Suivez les actualités et bonnes pratiques et/ou posez vos questions sur notre page www.facebook.com/aviq.be.

📍 Un site spécialisé

www.bienvivrechezsoi.be : pour l'autonomie à domicile.

Une question sur le handicap ?

📍 Contactez le bureau régional le plus proche !

Bureau de CHARLEROI

Rue de la Rivelaïne, 11 | B-6061 Charleroi

☎ 071/33.79.50 ✉ br.charleroi@aviq.be

Bureau de DINANT

Rue Léopold, 3 (1^{er} étage) | B-5500 Dinant

☎ 082/21.33.11 ✉ br.dinant@aviq.be

Bureau de LIBRAMONT

Rue du Village, 5 | B-6800 Libramont

☎ 061/22.85.10 ✉ br.libramont@aviq.be

Bureau de LIÈGE

Rue du Vertbois, 23/25 | B-4000 Liège

☎ 04/220.11.11 ✉ br.liege@aviq.be

Bureau de MONS

Boulevard Gendebien, 3 | B-7000 Mons

☎ 065/32.86.11 ✉ br.mons@aviq.be

Bureau de NAMUR

Place Joséphine Charlotte, 8 | B-5100 Jambes

☎ 081/33.19.11 ✉ br.namur@aviq.be

Bureau d'OTTIGNIES

Espace Cœur de Ville, 1 (3^{ème} étage) | B-1340 Ottignies

☎ 010/43.51.60 ✉ br.ottignies@aviq.be

📍 Ou consultez Wikiwiph, le wiki wallon pour l'information des personnes handicapées !



L'AVIQ,
des réponses personnalisées
pour une Vie de Qualité !