



Service public de Wallonie

DEPARTEMENT de la SANTE
et des INFRASTRUCTURES MEDICO-SOCIALES

Namur, le **03 JUIN 2010**

Direction des Soins ambulatoires

Circulaire aux Services de
santé mentale

Votre correspondante :

GROULARD Anne-Cécile

% 081/32.74.43

Fax : 081/32.72.01

E-mail : AnneCecileGroulard@spw.wallonie.be

Vos Réf. :

Nos Réf. : 050604/2010/

OBJET : Services de santé mentale - Dispositions à prendre par les Services de Santé Mentale (SSM) au regard des articles 47 (horaire) et 5 (accueil) du décret du 3 avril 2009 relatif à l'agrément des SSM en Région Wallonne.

Madame, Monsieur,

L'APOSSM et plusieurs d'entre vous m'ont interpellée à propos de l'accueil, des horaires d'ouverture et de l'accès aux consultations. Il m'apparaît opportun d'apporter des éclaircissements sur ces points pour faciliter la mise en œuvre.

Un des objectifs principaux de la réforme est l'augmentation de l'accessibilité du service à l'utilisateur.

1. Les textes

L'article 47 du décret du 3 avril 2009 appartient à la section relative à l'accessibilité et à l'infrastructure. Il dit : « *Les consultations organisées par les services de santé mentale sont accessibles tous les jours ouvrables, du lundi au vendredi, au moins de 9 heures à 18 heures, à l'exception de trois journées par an. (...). En outre, des consultations sont organisées à la demande avant 9 heures, après 18 heures ou le samedi matin, à concurrence de maximum 4 heures par semaine sans que les heures inconfortables prestées par le personnel dépassent 4% du total des heures allouées au service de santé mentale.* »

L'article 5 quant à lui appartient à la section relative à l'accueil et précise que : « *Les services de santé mentale organisent une permanence d'accueil durant les heures d'ouverture, au cours de laquelle l'utilisateur reçoit une réponse à son appel ou est accueilli dans les locaux du service de santé mentale.* »



2. Leur application

L'articulation de ces deux articles fixe les limites de l'organisation de l'accueil par le service sans que le texte n'en régitte précisément les règles. Les pouvoirs organisateurs disposent donc de la liberté de forme et de la responsabilité de l'organisation de la réponse aux attentes des usagers. De même, concernant les heures d'ouverture, mis à part le cadre fixé par le texte de 9h à 18h (ce qui est un changement), libre à chaque service d'organiser le travail pendant ces heures.

Quant à l'accueil, il doit être organisé pendant les heures d'ouverture. Il doit donc être mis en place de 9 heures à 18 heures. Cependant, il n'y a pas de norme sur la forme que peut prendre cet accueil.

En effet, l'accueil n'est pas selon le décret obligatoirement dévolu au secrétariat. Le service est libre de définir les modalités de l'accueil. Il est même favorable à ce que les praticiens soient en charge partiellement de cet accueil. La forme de cet accueil est ainsi choisie par le SSM. Dès lors, il est important de rappeler que le texte n'oblige pas à une présence physique d'un membre du personnel. Par exemple, un service remplit sa fonction d'accueil en donnant le relais à son répondeur téléphonique lors d'une réunion d'équipe, conformément aux dispositions du décret.

L'horaire de 9h à 18h a été précisé dans le décret afin de pouvoir offrir aux usagers du service qui le souhaitent des consultations accessibles durant cette tranche horaire. Le SSM se doit donc d'organiser une consultation à la demande d'un patient qui souhaiterait être reçu jusque 18h ou sur un temps de midi. Cela étant assuré, rien n'empêche les SSM qui le souhaitent de fonctionner en plus des heures d'ouverture obligatoire. Par exemple offrir une consultation dès 8h le matin ou prolonger les consultations du soir jusque 20h.

Dans le cadre de la liberté d'organisation horaire des prestations en-dehors des heures d'ouverture fixées par le décret, le pouvoir organisateur doit respecter les limites du décret quant aux heures dites inconfortables (de 20h à 6h) et au maximum de 4 heures par semaine.

Les notions d'accueil, d'ouverture et de consultation se distinguent donc comme suit :

- l'accueil est défini comme l'organisation des réponses et contacts avec les usagers sous quelque forme que ce soit (secrétariat, praticiens, répondeur conforme aux critères du décret) ;
- l'ouverture est conçue comme la capacité à placer des rendez-vous et à assurer l'accueil entre 9h et 18h (sans fermeture à midi) ;
- les consultations sont placées selon l'horaire souhaité par l'utilisateur entre 9h et 18h mais pas nécessairement assurées non-stop par les praticiens, en fonction de l'horaire de travail négocié entre l'employeur et l'employé.

Les jours de fermeture extraordinaires, au maximum de 3 par an, ne sont pas à confondre avec des jours de congé supplémentaires du personnel, dès lors que les accords non marchands ont permis d'attribuer trois jours de congé supplémentaires aux travailleurs – du moins du secteur privé. Ces jours n'offrent pas l'accessibilité aux soins mais l'organisation se doit de répondre à fonction d'accueil des usagers. Ces fermetures sont autorisées si elles font l'objet d'une information préalable aux usagers et à l'administration de la Région wallonne à condition de servir de façon indirecte les usagers. On peut imaginer ici une journée de réunion de service afin d'améliorer la qualité des soins avec un accueil par répondeur téléphonique orientant les bénéficiaires.

En conclusion, pour répondre très concrètement aux questions soulevées, je soulignerai les éléments suivants :

- 1) Le service de santé mentale doit effectivement offrir la possibilité de consultation du lundi au vendredi, entre 9 h et 18 h au minimum.
- 2) La permanence d'accueil téléphonique doit être assurée en tenant compte des effectifs alloués dans le cadre de l'agrément par le personnel du service et à tout autre moment entre 9 h et 18 h par des moyens techniques conformes au décret, la continuité des soins étant négociée avec un ou plusieurs partenaires conventionnés sur la base de l'article 6 du décret du 3 avril 2009.
- 3) Le projet de service de santé mentale reprend les heures d'ouverture en tenant compte des effectifs globaux du service et de l'augmentation de la fonction d'accueil dans les services de santé mentale.
- 4) L'organisation de l'accessibilité des consultations s'entend par service dans le sens où toutes les consultations, dans quelque siège qu'elles se déroulent, doivent être accessibles entre 9 h et 18 h.
- 5) Le répondeur est branché en cas de réunion hebdomadaire (à mentionner dans le PSSM) ou si un thérapeute est momentanément seul et est occupé en consultation (son agenda justifiant de l'emploi du temps au besoin).

Dans l'intervalle, l'administration reste à votre disposition pour tout complément d'information.

Espérant de la sorte avoir répondu à vos attentes, je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'assurance de ma parfaite considération.

La Ministre de la Santé, de l'Action
sociale et de l'Égalité des Chances,



Eliane TILLIEUX

Diffusion :

- Pouvoirs organisateurs des services de santé mentale
- Services de santé mentale (direction administrative et gestion journalière)