GUIDE

COMMENT ORGANISER UNE SESSION D'IMPACT AVEC DES PATIENTS OU LEUR FAMILLE?

Informer les familles et les patients et apprendre d'eux

familie !mpact

similes

Santé publique
Sécurité de la Chaîne alimentaire
Environnement

En bref

Au cours d'une session d'impact (familiale), soit des personnes présentant une vulnérabilité psychique, soit leur famille*, sont réunies avec des professionnels de la santé mentale afin de réfléchir à une politique de santé mentale axée respectivement sur le patient ou sur la famille. Ce guide constitue un fil conducteur pour organiser soi-même une telle session d'impact (familiale).

* Dans ce guide, nous utilisons le terme «famille» pour désigner les proches et les personnes concernées par la situation des personnes présentant une vulnérabilité psychique et bénéficiant d'un statut d'internement. Il peut s'agir de parents, d'enfants, de frères, de sœurs, d'un (ex-)partenaire, d'un ami, d'un collègue, d'un voisin, etc.

APERÇU

Parcourez facilement le guide en cliquant sur le titre qui vous intéresse pour obtenir plus d'informations.

Une session impact: qu'est-ce que c'est et pourquoi?

Qu’est-ce qu’une session d’impact (familiale)?
La valeur ajoutée d’une session d’impact
Objectif de la session
Public cible et orientation

Préparer une session d’impact

Choisir le thème et les orateurs
Structure du programme
Préparer le brainstorming
Faites connaître votre session d’impact
Préparation pratique
Rétroplanification (exemple)

Suivi après une session d’impact

Exemples

Exemple d’une session d’impact familiale
Exemple d’une session d’impact patients

Inspiration méthodologique

Une session impact: qu'est-ce que c'est et pourquoi?

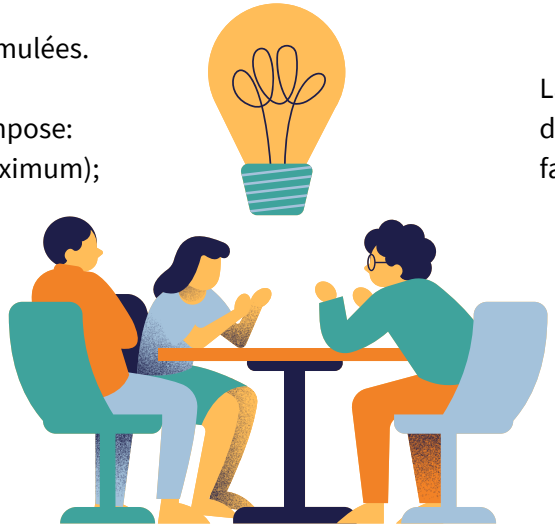
Qu'est-ce qu'une session d'impact (familiale)?

Une session d'impact (familiale) est une réunion structurée entre des professionnels de santé et des patients ou leurs proches, au cours de laquelle:

- **des informations** et des exemples de bonnes pratiques sont partagés sur un thème choisi (par exemple, le rétablissement ou la continuité des soins); un ou plusieurs orateurs sont invités à cette fin
- les participants sont activement **impliqués** dans le cadre d'un brainstorming guidé;
- des recommandations concrètes sont formulées.

La session dure environ deux heures et se compose:

- d'une **partie thématique** (45 minutes maximum);
- un **brainstorming** en petits groupes (au moins 1 heure).



Il est préférable de commencer la session par un moment d'accueil informel (par exemple, un café, un sandwich) dans un cadre accueillant et confortable. Cela permet de créer une ambiance chaleureuse où les participants peuvent d'abord se mettre à l'aise, ce qui facilitera le démarrage du brainstorming.

La valeur ajoutée d'une session d'impact

- Vous favorisez une culture favorable aux familles et aux patients au sein de votre organisation
- L'implication directe des familles et des patients favorise le processus de rétablissement
- Vous acquérez des connaissances concrètes applicables à votre établissement
- Cela contribue à une meilleure prise en charge du patient
- Les patients et leurs familles ont leur mot à dire au sein de l'organisation

La valeur ajoutée réside dans **l'échange entre différentes perspectives**, dans un contexte neutre et indépendamment des cas individuels. Cela favorise la compréhension mutuelle et la cohésion.

Conseil: veillez à ce que la séance soit inclusive. En tant que facilitateur, veillez à ce que chacun se sente bienvenu, en sécurité et écouté. Soyez attentif aux personnes qui prennent la parole, aux points de vue qui manquent et à l'accessibilité des méthodes de travail pour tous.

Objectif de la session

La session d'impact poursuit trois objectifs clairs:

- **Informer –** les participants reçoivent, de manière accessible, des informations claires et axées sur la pratique.
- **Favoriser le dialogue –** les patients/familles et les professionnels de santé engagent le dialogue.
- **Recueillir des recommandations orientées vers l'action –** cette session débouche sur des propositions concrètes visant à améliorer l'implication des patients et/ou de leurs familles dans le cadre des soins de santé mentale en milieu médico-légal.



Public cible et orientation

À chaque session, vous choisissez un point de vue central, soit celui du patient, soit celui de la famille. Il est certes intéressant d'aborder les deux points de vue sur un même thème (par exemple, la continuité des soins), mais au cours d'une même session d'impact, il est préférable de se concentrer sur un seul point de vue. Vous conservez ainsi votre concentration et accordez à chaque point de vue l'attention qu'il mérite.

- **Session d'impact patients**
  - Perspective centrale: les (anciens) patients.
  - Public cible: les professionnels de santé et les (anciens) patients.
  - Les proches sont les bienvenus, mais la perspective du patient prime.
  - Peut avoir lieu pendant les heures de bureau.

- **Session d'impact familiale**
  - Perspective centrale: les proches/la famille.
  - Public cible: les professionnels de santé et la famille
  - Les (anciens) patients sont les bienvenus, mais la perspective de la famille prime.
  - À organiser de préférence le soir ou le week-end.

Composition du groupe

- Pour un brainstorming de qualité:
  - Au moins 5 patients ou membres de la famille
  - Au moins 5 professionnels de santé (qui n'ont pas participé à l'organisation de la session d'impact), de préférence issus de différents services de votre établissement
  - Si possible, impliquez également des responsables du développement stratégique et des partenaires externes
  - Veillez à une diversité suffisante en termes d'expérience et de parcours.

Préparer une session d'impact

La préparation d'une session d'impact (familiale) se fait idéalement à plusieurs. Cela permet de répartir les tâches: par exemple, une personne qui prend des notes et rédige le compte-rendu par la suite, une autre chargée du brainstorming, une autre encore responsable de la logistique et de la restauration, et une dernière qui s'occupe de trouver un intervenant.



Choisir le thème et les orateurs

Choisissez un thème précis sur lequel vous souhaitez recueillir l'avis des familles et/ou des patients

Chaque session d'impact est conçue sur mesure. À la fin de ce guide, vous trouverez des exemples détaillés qui pourront vous servir d'inspiration.

- Choisissez **un sujet bien délimité**. Quelques exemples: comment mieux informer les familles/patients sur le parcours de soins, comment accompagner les familles dès le début du parcours d'internement, comment tirer parti de l'expertise du vécu ou du vécu famille, etc.
- Déterminez ce que vous souhaitez concrètement découvrir en formulant **des objectifs**, par exemple: les participants connaissent le fonctionnement de l'équipe de soins au sein de la prison, comprennent les obstacles rencontrés par les usagers pendant leur séjour dans l'établissement, favorisent la compréhension mutuelle entre les professionnels et les proches.
- Définissez à l'avance ce que vous ferez des informations que vous recevrez.
- Modérez les attentes: une seule session est un point de départ, pas une fin en soi.

Choisissez les orateurs

La partie thématique de la session d'impact a pour objectif d'informer les participants sur le thème choisi. Cela permet d'introduire le thème et d'entamer ensuite le brainstorming. Le choix d'orateur dépend de l'expérience de l'organisation sur ce thème.

Possibilités:

- un seul orateur spécialisé;
- plusieurs brèves interventions;
- une organisation externe;
- un expert du vécu ou un expert du vécu famille
- un collaborateur interne disposant d'une expérience pratique.

Conseils à l'orateur:

- évitez le langage technique;
- exprimez-vous dans un langage accessible;
- privilégiez un contenu concret et axé sur la pratique;
- adaptez-vous à votre public.

Structure du programme

Une session d'impact dure environ 2 heures au total.

Accueil (informel)

Bienvenue
- objectif de la soirée
- déroulement du programme

Explication(s) sur **le fond** (45 minutes maximum)

Brainstorming en petits groupes (1 heure maximum)

Clôture
- Un bref moment de cohésion ou d'espoir
- Explications concernant le suivi et les comptes rendus.



Préparer le brainstorming

Formulez des objectifs

Réfléchissez d'abord à **le résultat que vous souhaitez obtenir** grâce à ce brainstorming. Souhaitez-vous avant tout identifier les frustrations, les questions ou les besoins des clients ou de leurs proches? Ou souhaitez-vous également recueillir des recommandations ou des conseils concrets? Ou peut-être souhaitez-vous recueillir des retours d'expérience sur des initiatives ou des propositions concrètes de l'établissement?

Essayez de formuler vos objectifs **de manière aussi concrète** que possible, par exemple: recenser les expériences des clients au début de leur parcours d'internement, tant sur le plan positif que négatif, ou recueillir des recommandations concrètes pour un bon démarrage familial du parcours d'internement.

Formulez des questions

Pour un brainstorming d'une heure, il est préférable de **ne pas formuler plus de trois questions**. Cela permet de consacrer suffisamment de temps à chaque question.

Veillez à ce que vos questions soient:
- concrètes;
- orientées vers l'avenir;
- axées sur les solutions;
- utilisables pour la stratégie ou la pratique.

Adaptez les questions en fonction du thème choisi. Voici quelques exemples de questions: repensez au début du parcours d'internement de votre proche. Notez une expérience positive et une expérience négative, quels obstacles rencontrez-vous en tant que client au sein de l'établissement? Quelles possibilités voyez-vous pour surmonter ces obstacles? Etc.

Choisissez vos modalités de travail

Il existe différentes façons d'aborder un brainstorming. Dans la rubrique Inspiration méthodologique, nous énumérons quelques méthodes qui peuvent vous servir d'inspiration. Cette liste n'est certainement pas exhaustive, cherchez une modalité de travail qui vous convienne.

Approche pratique

Faire connaissance
Demandez d'abord aux participants de se présenter très brièvement les uns aux autres. Les professionnels peuvent expliquer brièvement quelle fonction ils occupent au sein de la structure. La famille peut évoquer brièvement son type d'implication (parent, frère, ami, etc.). Les (anciens) patients peuvent indiquer depuis combien de temps ils séjournent ou ont séjourné dans la structure.

Explication du brainstorming
Le facilitateur explique brièvement le sujet, l'objectif et le déroulement du brainstorming. C'est également à ce moment-là que vous passez en revue les consignes.

- **Principes fondamentaux**
  - Il s'agit d'un environnement sûr où l'avis de chacun est pris en compte
  - Écoutez sans porter de jugement.
  - Ne parlez pas à la place d'autrui.
  - Chacun s'exprime selon la perspective qu'il a choisie (professionnel de santé ou patient/famille)
  - Formulez les besoins sous forme de recommandations concrètes.
  - Concentrez-vous sur les solutions, pas sur les plaintes.

- **Prendre soin de soi**
  - Les participants s'appuient sur leurs propres expériences et idées autour d'un thème difficile.
  - Il n'y a toutefois pas de place pour des récits personnels détaillés
  - Si un participant a besoin de parler: orientez-le vers une ligne d'écoute ou un groupe de soutien

Brainstorming
Après la partie introductive, vous pouvez vous lancer dans le brainstorming proprement dit. En général, une durée maximale d'une heure est idéale: cela vous laisse suffisamment de temps pour aborder vos questions sans que la session ne s'éternise.

Clôture du brainstorming
Veillez à bien conclure votre brainstorming. Remerciez tout le monde pour sa participation et ses contributions. Demandez s'il y a encore quelqu'un qui souhaite partager une question, une suggestion ou une préoccupation avec le reste des participants.

Faites connaître votre session d'impact (familiale)

- Prévoyez:
  - une affiche et un feuillet (par exemple, pour la salle d'attente);
  - une communication numérique (écrans, signature d'e-mail, lettre d'information);
  - une invitation personnelle (par exemple, via une liste de contacts)

- **Une approche personnalisée augmente considérablement la participation.** Ne vous découragez pas si votre session d'impact ne se remplit que lentement ou si vous avez moins de participants que prévu. C'est tout à fait normal, surtout s'il s'agit de la première fois que votre établissement organise spécifiquement un événement autour de la participation des familles ou des patients. Une session d'impact a souvent un effet extrêmement positif, tant pour les professionnels de santé que pour les familles et les patients.

- Veillez à:
  - une procédure d'inscription claire;
  - un accès facile;
  - un suivi centralisé des inscriptions.



Préparation pratique

Une session d'impact (familiale) nécessite également une certaine préparation pratique. Pensez par exemple aux aspects logistiques et au matériel nécessaire pendant la séance de brainstorming.

- Logistique
  - restauration;
  - vestiaire;
  - signalisation claire;
  - informations sur l'accès et le stationnement;
  - des salles séparées pour les petits groupes ou une grande salle où les petits groupes peuvent s'asseoir à l'écart les uns des autres.
  - Prévoyez une liste de présence, des étiquettes nominatives et, le cas échéant, une répartition préalable en petits groupes.
  - Sécurité: tenez compte des consignes de sécurité internes et des éventuels besoins supplémentaires en personnel.
- Matériel par séance de brainstorming
  - formulaire de compte-rendu;
  - tables
  - chaises
  - feuilles avec des questions
  - stylos à bille
- Matériel pour l'intervenant
  - projecteur
  - écran
  - microphone (le cas échéant)

Rétroplanification (exemple)

Calendrier	Action
8 semaines à l'avance	Définir l'équipe d'organisation et le thème
6 semaines à l'avance	Fixer la date, le lieu et les orateurs
5 semaines à l'avance	Élaborer le matériel promotionnel
4 semaines à l'avance	Démarrer la communication
1 à 2 semaines à l'avance	Définir les questions définitives pour le brainstorming
1 semaine à l'avance	Informer les orateurs
3 à 4 jours avant	E-mail de confirmation aux participants
1 à 2 jours avant	Préparation du matériel
Après la session	Compte-rendu, évaluation et suivi



Suivi après une session d'impact

Au préalable, vous devez déterminer:

- comment les contributions issues de la session sur les impacts seront traitées;
- qui est responsable du suivi;
- comment et quand les participants recevront un retour d'information.

Après la session:

- Rassemblez toutes les notes.
- Regroupez-les dans un document final clair et synthétique, en y incluant éventuellement les explications issues de la partie thématique.
- Transmettez ce document à tous les participants et aux parties prenantes.
- **Faites savoir quelles mesures seront prises.**
- Évaluez la session d'impact (familiale) en envoyant, par exemple, un bref questionnaire à tous les participants après la session.



Exemples

Exemple d'une session d'impact familiale

Sujet

L'établissement de soins médico-légaux s'est fixé les **objectifs** suivants pour cette session d'impact familiale:

- Mieux cerner les obstacles auxquels les familles sont actuellement confrontées dans leurs contacts avec l'établissement de soins médico-légaux
- Mieux cerner les obstacles rencontrés par les professionnels lorsqu'ils sont en contact avec les familles
- Identifier des solutions et des possibilités pour surmonter ces obstacles

Sur la base de ces objectifs, l'établissement a choisi de faire intervenir un expert qui abordera le processus de rétablissement (médico-légal) des familles et des proches des personnes placées en internement, puis, lors du brainstorming, de se concentrer sur les obstacles rencontrés et les solutions possibles.

Date, heure et programme

L'établissement a choisi d'organiser la séance d'impact familiale un **samedi après-midi.** C'est le jour qui convient le mieux aux familles et aux proches qui doivent encore concilier la prise en charge de leur proche avec leur travail. De cette manière, la session d'impact familiale peut également être associée à un moment de visite.

Pour la session d'impact, l'établissement établit le **programme** suivant:

14h35 - 14h45	Accueil des participants
14h45 - 15h	Bienvenue
15h - 16h	Orateur(s) + temps réservé aux éventuelles questions des participants
16h - 16h10	Pause
16h10 - 16h55	Brainstorming
16h55 - 17h10	Conclure
17h10 - 18h	Moment de rencontre autour d'un café et d'une pièce de gâteau. Les patients de la famille inscrite se joignent à nous.
18h	Fin de session
Après la session	Rapport, évaluation et suivi

Déroulement de la session

Phase/contenu	Mode de travail/organisation	Matériel	Temps
Accueil	Chaque participant est accueilli personnellement: - enregistrement des présences - remise d'un badge nominatif - offre de café/d'eau	Liste de présence, stylo à bille, café/eau, étiquette nominative avec un point de couleur	10'
Bienvenue	L'organisme organisateur de la session d'impact familiale se présente brièvement, explique l'objectif de la session, passe en revue le programme et présente les intervenants.	Présentation PowerPoint, vidéoprojecteur, écran	15'
Orateurs	Orateur 1: présentation du processus de rétablissement médico-légal pour la famille et les proches dans le cadre du parcours d'internement de leur proche. Orateur 2 : témoignage d'un expert issu de l'expérience familiale. Les participants pourront poser des questions.	Présentation PowerPoint, vidéoprojecteur, écran	60'
Pause			
Brainstorming	Commencez par **une brève explication (5 min)** sur le brainstorming. Expliquez brièvement le sujet, l'objectif et le déroulement du brainstorming. Par exemple : votre parent, votre frère, votre sœur, votre enfant ou un ami a fait l'objet d'une mesure de placement en internement. Souvent, en tant que membre de la famille ou proche, vous avez déjà traversé un long parcours au sein du système de santé mentale classique et du système pénitentiaire. Peut-être vous sentez-vous soulagé(e) que votre proche bénéficie enfin d'une forme d'aide et puisse travailler à son rétablissement. Mais vous pouvez aussi vous sentir impuissant·e ou frustré·e parce que vous ne recevez pas suffisamment d'informations ou que vous ne vous y retrouvez plus face à la complexité des procédures juridiques. En tant que famille, vous cherchez vous-même un moyen d'apprendre à vivre avec la fragilité psychique de votre proche et les conséquences d'une mesure d'internement. C'est pourquoi nous souhaitons ce soir discuter avec vous des éventuels obstacles que vous rencontrez en tant que famille et réfléchir ensemble à des solutions. L'établissement de soins médico-légaux examinera ensuite les suggestions qu'il pourra mettre en œuvre. Ce soir, nous souhaitons vraiment entendre la voix des familles.	Des stylos à bille, des feuilles avec des questions, quelqu'un qui prend des notes	65'

Brainstorming	<u>Ce soir aussi, prenez bien soin de vous et des autres</u> Ce soir, vous puiserez dans vos propres expériences pour aborder un thème difficile et mettre en avant des idées et des points de vue. Mais vous remarquerez que lors d'une séance comme celle de ce soir, vous n'aurez pas le temps de raconter votre histoire en détail. Si vous sentez au fond de vous que vous en aviez pourtant besoin, n'ignorez pas ce signal, mais contactez Similes. Il existe des groupes de soutien auxquels vous pouvez vous joindre, ou encore une ligne d'écoute ou un espace de discussion où vous pouvez partager votre histoire. N'hésitez pas à vous adresser à l'un des organisateurs à la fin de la séance si vous souhaitez en savoir plus à ce sujet. Nous contribuons tous à créer un climat de sécurité pendant la séance de réflexion. Laissons chacun s'exprimer, écoutons sans porter de jugement et ne parlons pas à la place des autres. Nous veillons également à ce que chacun puisse apporter sa contribution. Pour que la séance de brainstorming se déroule sans heurts, nous partons tous du même point de vue, à savoir celui de la famille. La séance est également axée sur les solutions: nous essayons de reformuler ce qui vous a manqué en termes de ce qui était réellement nécessaire. Plus c'est concret, mieux c'est. N'hésitez donc pas à vous poser des questions supplémentaires les uns aux autres. Passez ensuite à vos questions de réflexion. Si vous travaillez en petits groupes, vous pouvez d'abord demander à chaque participant de se présenter brièvement. Exercice de réflexion 1 (20 min). **Selon vous, quels sont les principaux obstacles rencontrés par la famille et les proches?** Et à quels obstacles se heurtent les professionnels dans leurs contacts avec la famille et les proches? Il peut s'agir de questions pratiques, mais aussi d'un sentiment ou d'un besoin qui n'est pas satisfait. Prenez 5 minutes pour y réfléchir individuellement, notez éventuellement quelques points. Nous en discuterons ensuite en groupe. Il ne s'agit pas ici de dévoiler entièrement l'histoire de votre proche. Choisissez ensemble au maximum 3 points qui sont les plus prioritaires. Nous allons nous pencher sur ceux-ci dans l'exercice suivant. Exercice de réflexion 2 (20 min). **Quelles possibilités voyez-vous pour lever ces obstacles?** Essayez de formuler des conseils aussi concrets que possible. Nous allons d'abord y réfléchir de la manière la plus large possible, sans trop tenir compte des mesures de sécurité ou des procédures. Ensuite, nous classerons les différentes solutions et conseils en fonction de leur faisabilité et de leur priorité. **Clôture du brainstorming (15 min).** Nous essayons de conclure le brainstorming en 5 minutes en laissant chaque petit groupe partager brièvement sa principale idée ou ce qu'il a trouvé le plus éclairant aujourd'hui. Ensuite, nous consacrons encore 10 minutes à un tour de table au cours duquel chaque participant a la possibilité de partager avec le groupe une question ou une préoccupation qu'il pourrait encore avoir. L'animateur explique ce qu'il adviendra des résultats et précise que les participants recevront un compte-rendu. L'organisation invite les participants à un moment de réseautage autour d'un café et d'une pièce de gâteau.		

Exemple d'une session d'impact patients

Thème

Mobilisation de l'expertise vécu dans les soins de santé mentale médico-légaux

Objectifs

- Sensibiliser les patients et les professionnels de santé à l'importance de la participation des usagers et de la mobilisation de l'expertise vécu dans les soins médico-légaux
- Mieux comprendre les obstacles qui entravent actuellement l'implication des patients dans leur prise en charge
- Comprendre les possibilités et la valeur ajoutée que peut apporter la participation des usagers
- Comprendre la valeur ajoutée que peut apporter le recours à un expert par expérience
- Compréhension et reconnaissance mutuelles entre les usagers et les professionnels



Horaires

Il a été décidé d'organiser la séance un jour de semaine, après les heures de travail. Cela permet aux clients qui ont une activité de jour de pouvoir tout de même y participer.

Programme et déroulement de la session

16h30 - 17h	Accueil avec un sandwich et une boisson
17h - 17h05	Accueil, brève présentation de l'objectif de la soirée et explication du programme
17h05 - 17h50	Orateurs + temps réservé aux éventuelles questions des participants • Explications sur l'importance du recours à des experts du vécu • Témoignages de deux experts du vécu travaillant avec des internés
17h50 - 18h	Pause
18h - 18h50	Réfléchissez en petits groupes composés de clients et de professionnels à l'importance de la participation des clients et de l'expertise par l'expérience Questions pour la réflexion • Vous sentez-vous impliqué(e) dans l'accompagnement proposé par l'équipe mobile médico-légale? Pourquoi oui/non? • Que ressentez-vous à l'idée d'être impliqué(e) ou non? Cela a-t-il un impact sur votre rétablissement/votre motivation? • Où voyez-vous des possibilités de vous impliquer davantage au cours de votre prise en charge? À quoi ressemblerait alors votre prise en charge? • Comment un expert du vécu pourrait-il vous aider dans ce cadre? • Quelle est la valeur ajoutée de la participation des usagers en général?
18h50 - 19h	Conclusion avec un texte de clôture: *L'expertise du vécu apporte quelque chose* *qu'aucune méthode ne peut pleinement saisir:* *la force de la reconnaissance.* *Lorsque l'expérience et le professionnalisme* *peuvent coexister,* *un espace s'ouvre* *pour un véritable changement.* *Merci à vous* *de nous avoir écoutés, d'avoir partagé* *et de continuer à rechercher* *ensemble de meilleurs soins.*

Inspiration méthodologique

Sonder les expériences

Si vous souhaitez évaluer concrètement la manière dont les patients ou leurs familles vivent le parcours d'internement, ne vous limitez pas à leur **perception**, mais tenez également compte de leurs **sentiments** à ce sujet et de leurs **besoins sous-jacents**.

Par exemple: repensez au début du parcours d'internement. Notez une expérience positive et une expérience négative. Décrivez-les de la manière la plus concrète possible (perception-besoin-sentiment).

- +: lorsque je suis allée pour la première fois rendre visite à ma sœur en prison, un membre de l'équipe soignante nous a prises à part et nous a permis de poser des questions → sentiment de reconnaissance et de sécurité → besoin d'informations
- -: j'étais encore en pleine psychose lorsque je me suis retrouvé en prison et j'ai donc été placé en cellule d'isolement sans faire l'objet d'un véritable suivi → sentiment de colère et de déception → besoin de sécurité et de compréhension.



ABC

Demandez à vos participants de mener un brainstorming autour d'une question générale en proposant une réponse possible pour chaque lettre de l'alphabet.
Par exemple: comment pouvons-nous mettre à profit, au sein de notre établissement, l'expertise du vécu et l'expertise du vécu famille?

- Apprendre de ses expériences
- B...

De l'idéal au scénario réalisable

Pour aboutir à des recommandations concrètes, vous pouvez partir des expériences négatives de vos participants. Essayez de déterminer **ce qui aurait pu aider la personne en question et formulez-le sous forme de recommandation** ou de conseil. Laissez d'abord vos participants y réfléchir de manière générale, sans trop tenir compte des mesures de sécurité ou d'autres contraintes. Classez ensuite toutes les recommandations par ordre d'importance, de la plus importante à la moins importante. Pour les trois recommandations les plus importantes, examinez ensuite comment vous pouvez les mettre en œuvre au sein de votre établissement.

Jeu de rôle

Demandez à vos participants de réfléchir à une question concrète du point de vue d'une autre personne. Présentez aux professionnels de santé une situation du point de vue du patient ou de sa famille, et aux proches ou au patient une situation du point de vue du professionnel de santé. Invitez les participants à se mettre à la place des protagonistes, puis à réagir en adoptant ce point de vue.

Par exemple :

- Professionnel de santé : vous travaillez comme infirmier médico-légal dans un établissement de sécurité moyenne. Vous venez d'enchaîner plusieurs nuits de travail et vous recommencez maintenant quelques services de jour. Il faut toujours un peu de temps pour s'y habituer, car lors de la transition, vous ne dormez pas très bien. De plus, deux collègues sont absents et n'ont pas encore été remplacés. Ainsi, avant-hier, vous vous êtes retrouvé(e) seul(e) avec un collègue pour vous occuper de 17 patients. L'un des patients était en crise. Vous n'arriviez pas à le calmer et avez dû recourir à des mesures coercitives. La nuit a été longue et, après cela, vous avez encore dû rédiger un rapport pour l'équipe de nuit. Vous auriez préféré gérer cette crise autrement. Cet incident continue de vous hanter.



- Famille: vous êtes le parent d'une fille placée en internement. Elle séjourne depuis quelque temps dans un établissement. Cet établissement n'est pas facilement accessible pour vous en raison de la grande distance. Vous ne disposez pas de voiture et dépendez donc des transports en commun, qui ne sont toutefois pas bien reliés à l'établissement. Lors d'une visite, vous passez rapidement deux heures rien que pour le trajet. De plus, vous éprouvez des sentiments mitigés lorsque vous rendez visite à votre fille. D'un côté, vous souhaitez continuer à la voir et vous voulez l'aider à se rétablir. D'un autre côté, ces visites vous demandent beaucoup d'efforts: votre fille a des délires et vous ne savez pas vraiment si vous devez lui donner raison ou la contredire complètement.

- Patient: vous avez été placé en internement après avoir infligé des coups violents et causé des blessures au cours d'un épisode psychotique provoqué par la consommation de substances. En raison de votre fragilité psychique, vous aviez déjà suivi un long parcours au sein du système de santé mentale public, avec notamment plusieurs hospitalisations, mais au moment des faits, vous n'étiez suivi nulle part. Depuis les faits, vous êtes incarcéré depuis 9 mois, où vos problèmes ne font qu'empirer. Dans cette situation, et après un long parcours déjà, tu as du mal à trouver l'énergie nécessaire pour raconter à nouveau ton histoire à quelqu'un d'autre. Jusqu'à présent, toutes ces discussions n'ont de toute façon pas aidé. Et lorsqu'une place se libérera dans un établissement adapté, tu devras également repartir de zéro.

Petits groupes

Vous demandez aux participants, répartis en petits groupes de 3 personnes maximum, de réfléchir à une question concrète, par exemple: «À quels moments du traitement aimeriez-vous être impliqué(e) et de quelle manière?» Il est important de désigner, au sein de chaque groupe, un animateur et un secrétaire. Le secrétaire prend des notes. L'animateur veille à ce que chacun puisse s'exprimer et contrôle le temps imparti.

Réflexion (partage) et échange

Vous demandez d'abord aux participants de réfléchir individuellement à une question concrète, puis ils partagent leur réponse avec une autre personne, avant de procéder à un échange avec l'ensemble du groupe. Vous pouvez éventuellement omettre l'étape du partage avec une autre personne.

Café du monde

L'espace est divisé en plusieurs tables. Sur chaque table se trouve une feuille sur laquelle est inscrite une question concrète. Les participants se répartissent entre les tables. Chaque table peut accueillir au maximum 4 personnes et 1 animateur attitré. À chaque table, les participants discutent d'une question différente. L'animateur note les contributions sur la feuille. Au bout d'un laps de temps convenu, les participants changent de table. L'animateur reste assis et accueille un nouveau groupe de participants. Après un bref compte-rendu de ce qui a été dit dans le groupe précédent, le dialogue peut reprendre. Cette procédure est répétée plusieurs fois. À la fin, l'animateur peut partager les résultats de chaque table avec l'ensemble du groupe.

Vous trouverez en ligne de nombreuses autres méthodes à utiliser lors de vos séances de brainstorming.

Le guide «Comment organiser une session d'impact avec des patients ou leurs familles?» a été élaboré dans le cadre du projet «Mise en œuvre de l'expertise du vécu (famille) dans les soins de santé mentale médico-légaux», rendu possible grâce au soutien du SPF Santé publique.

La version francophone de ce guide a été réalisée avec le soutien d'AI et de Stéphanie Natalis, collaboratrice au SPF Santé Publique.

Une session d'impact est une méthodologie développée par Similes asbl.

familie Impact

similes

Santé publique
Sécurité de la Chaîne alimentaire
Environnement

Familieplatform

ScienceForCare
Scientific Research and Innovation in Forensic and Psychiatric Care

UNIVERSITEIT GENT