



Services du Collège réuni de la Commission communautaire commune  
Diensten van het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie

# FAQ – Ambulatoire

## Toxicomanie/Verslaafden

Question	Réponse
<b>Les consultations non urgentes de patients asymptomatiques peuvent être annulées ?</b>	Oui, à condition de prévenir le bénéficiaire et en s'assurant que cette annulation ne génère pas un stress ou une panique chez le bénéficiaire.
<b>Mogen niet-dringende raadplegingen van asymptomatische patiënten geannuleerd worden?</b>	Ja, op voorwaarde dat de begunstigde verwittigd wordt en men zich ervan vergewist dat deze annulering niet zal leiden tot stress of paniek bij de begunstigde.
<b>Quelles consignes pour un travailleur ayant des personnes à risque dans son entourage proche?</b>	Les personnes à risque (âgées, asthmatiques, hypertendues,..) doivent redoubler de prudence. Les travailleurs ayant une personne à risque dans leur entourage peuvent continuer à travailler. Par contre, les travailleurs ayant un membre de la famille qui présente les symptômes du Coronavirus doivent appeler le médecin. Celui-ci décidera de la marche à suivre, y compris éventuellement la mise en quarantaine de la famille. Cette mesure ne peut être prise que sur base de la décision du médecin.
<b>Welke instructies gelden voor werknemers met risicopersonen in hun nabije omgeving?</b>	Risicopersonen (ouderen, astmapatiënten, mensen met een hoge bloeddruk ...) moet extra voorzichtig zijn. Werknemers met een risicopersoon in hun omgeving mogen voortwerken. Werknemers met een gezinslid dat symptomen van het coronavirus vertoont, moeten naar de dokter bellen. Die zal de te volgen stappen bepalen, ook wanneer dat inhoudt dat het gezin in quarantaine moet worden geplaatst. Deze maatregel mag enkel genomen worden op grond van de beslissing van een arts.
<b>Comment référer, réorienter un patient qui présente des symptômes ?</b>	Un patient qui présente des symptômes doit être renvoyé chez lui et contacter sans attendre son médecin généraliste. S'il n'est pas en mesure de le faire, le service peut l'aider à appeler un médecin généraliste, le rassurer, assurer le suivi en fonction des conclusions du médecin généraliste. Le service doit également prendre des mesures afin que la personne n'entre pas en contact avec d'autres personnes au sein de l'établissement. Si le patient n'a pas de médecin généraliste, consultez <a href="http://doctorbrussels.be/">doctorbrussels.be/</a>

<p><b>Hoe moeten we een patiënt die symptomen van COVID-19 vertoont doorverwijzen?</b></p>	<p>Een patiënt die symptomen vertoont moet terug naar huis gestuurd worden en moet onmiddellijk contact opnemen met zijn of haar huisarts. Als de patiënt daar zelf niet toe in staat is, mag de dienst de patiënt helpen een huisarts op te bellen, geruststellen of opvolgen, naargelang de conclusies van de huisarts. De dienst moet ook maatregelen treffen zodat de persoon in kwestie niet in contact komt met andere personen bij de instelling. Als de patiënt geen huisarts heeft, surf dan naar <a href="http://doctorbrussels.be">doctorbrussels.be</a>.</p>
<p><b>Quid du financement pour des institutions qui ralentissent leurs activités, notamment pour celles qui fonctionnent avec un financement à l'acte?</b></p>	<p>L'administration est bien consciente de ces enjeux et cherche activement des solutions. L'objectif est de faire en sorte que cette situation n'impacte qu'à minima le financement habituel des établissements concernés. En ce qui concerne les recettes propres ou les financements INAMI, cette question sera évaluée dans un second temps.</p>
<p><b>Hoe zit het met de financiering van instellingen die hun activiteiten vertragen, met name voor degene die met niet-structurele financiering werken?</b></p>	<p>De administratie is zich bewust van deze uitdagingen en zoekt actief naar oplossingen. De doelstelling is om ervoor te zorgen dat deze situatie slechts een minimale impact heeft op de normale financiering van de instellingen in kwestie. Wat de eigen ontvangsten of de RIZIV-financiering betreft: deze kwestie zal in een tweede fase worden bekeken.</p>

## Santé mentale

Question	Réponse
<b>Quelles mesures prendre avec les patients qui ne sont pas conscients de l'enjeu sanitaire pour limiter la contamination des travailleurs?</b>	<p>Cette question relève des spécialistes du secteur. Nous sommes conscients que c'est délicat mais il va falloir trouver les astuces pour ne pas serrer la main de patients, garder une distance et leur demander de se laver les mains avant la consultation. L'hygiène des mains du personnel est primordiale.</p> <p>Les travailleurs peuvent utiliser la boîte à outils à disposition sur le site coronavirus.brussels créée par « Cultures &amp; Santé ». Une conduite/un outil pédagogique a été construit pour parler du virus avec un public plus fragile et/ou moins à même de comprendre les enjeux de la propagation du virus.</p>
<b>Welke maatregelen moeten we treffen voor patiënten die zich niet bewust zijn van de gezondheidsrisico's om de besmetting van de werknemers te beperken?</b>	<p>Deze vraag moet beantwoord worden door de specialisten uit de sector. We weten dat dit gevoelig ligt, maar men zal creatieve manieren moeten vinden om de patiënten geen handen te geven, op afstand te houden en te vragen hun handen te wassen voor de raadpleging. De handhygiëne van het personeel is van cruciaal belang.</p> <p>De werknemers kunnen de door Cultures &amp; Santé gecreëerde toolbox op de website coronavirus.brussels gebruiken. Er werd een pedagogische gids/tool gecreëerd om over het virus te praten met een kwetsbaarder publiek of een publiek dat minder goed begrijpt wat er op het spel staat als het virus verder wordt verspreid.</p>
<b>Est-il recommandé de suspendre toutes les consultations à domicile ou de ne viser que les visites auprès de patients plus à risque (âge, état de santé) ?</b>	<p>Il faut éviter au maximum la concentration de personnes à risques ou autour de celles-ci. Il faut toutefois continuer d'assurer l'accompagnement du bénéficiaire et le rassurer, particulièrement avec les patients suivis pour des troubles de santé mentale. Pour ce faire, nous vous suggérons de mettre en place des alternatives afin de maintenir la communication avec les bénéficiaires et leur entourage (vidéoconférence, téléphone, ...).</p> <p>Il faut éviter les visites chez des personnes à risque (âge, état de santé) et chercher d'autres manières de les soutenir.</p>
<b>Is het aanbevolen alle huisbezoeken op te schorten of geldt dit enkel voor bezoeken aan patiënten die een hoger risico lopen?</b>	<p>Men moet concentraties van of met risicogroepen tot het absolute minimum te beperken. Men moet echter de begeleiding van de begunstigde blijven verzekeren en de begunstigde geruststellen. Dit geldt in het bijzonder voor patiënten die worden opgevolgd voor geestelijke gezondheidsproblemen. Daarom stellen wij voor dat u alternatieven zoekt om de communicatie met de begunstigten en hun omgeving te handhaven (videochat, telefoon ...).</p> <p>Men moet bezoeken aan risicopersonen (ouderen, mensen met een slechte gezondheidstoestand) vermijden en andere manieren zoeken om hun te steunen.</p>
<b>Comment faire avec les patients souffrant de maladies mentales qui viennent et s'avèrent porteurs de symptômes ?</b>	<p>Les patients présentant des symptômes doivent être renvoyés chez eux. Le service doit veiller à ce que le médecin généraliste soit averti. Nous sommes conscients de la difficulté avec ce type de patient néanmoins les professionnels du secteur sont les plus à même d'y apporter des réponses. Ils peuvent éventuellement faire appel au réseau 107. Eventuellement prévoir une pièce où ils peuvent être isolés s'il n'est pas possible de les renvoyer chez eux immédiatement.</p>
<b>Wat moet er gebeuren met patiënten met geestelijke gezondheidsproblemen die</b>	<p>Patiënten met symptomen van COVID-19 moeten terugkeren naar huis. De dienst moet erop toezien dat de huisarts verwittigd wordt. Wij zijn ons bewust van de moeilijkheden met dit soort patiënten. Toch zijn de professionals uit de sector de best geplaatste personen om antwoorden te bieden op deze problemen. Zij kunnen eventueel een beroep doen op het 107-netwerk. Er moet eventueel voorzien</p>

<b>symptomen van COVID-19 lijken te vertonen?</b>	worden in een ruimte waar de patiënten geïsoleerd kunnen worden. Als dat niet mogelijk is, moeten ze meteen terug naar huis worden gestuurd.
<b>Faut-il privilégier les contacts à distance (téléphone) même pour des patients asymptomatiques?</b>	Oui, même si cela dépend du patient et de la pathologie. Les patients dont la situation n'est pas grave ou moins grave peuvent effectivement être contactés par téléphone. Néanmoins, il est indispensable de veiller à une continuité des soins et une prise en charge des patients qui le nécessitent.
<b>Moet men ook voor patiënten die geen symptomen van COVID-19 vertonen de voorkeur geven aan contact op afstand (bv. via de telefoon)?</b>	Ja, hoewel dit afhangt van de patiënt en het ziektebeeld in kwestie. Patiënten wiens situatie niet (heel) erg is, kunnen inderdaad per telefoon gecontacteerd worden. Toch is het absoluut noodzakelijk om toe te zien op de continuïteit van de zorg en de opvang van de patiënten die dat nodig hebben.
<b>Peut-on recevoir les patients symptomatiques ?</b>	Non. Les patients symptomatiques doivent être renvoyés chez eux. Les mesures d'hygiène de base respectées. En ce qui concerne les masques, des solutions sont recherchées
<b>Mogen we patiënten ontvangen als ze symptomen van COVID-19 vertonen?</b>	Neen. Patiënten met symptomen van COVID-19 moeten terugkeren naar huis. De maatregelen inzake basishygiëne moeten worden nageleefd. Er wordt ook gezocht naar oplossingen voor maskers.
<b>Est-il recommandé d'espacer les moments de consultation pour assurer le nettoyage du local entre deux patients ?</b>	Oui. Pour le nettoyage mais aussi pour éviter la promiscuité.
<b>Is het aanbevolen de raadplegingsmomenten te spreiden zodat het lokaal kan worden schoongemaakt tussen twee patiënten in?</b>	Ja. Dit niet alleen om te kunnen schoonmaken, maar ook om contact tussen patiënten te vermijden.
<b>Comment faire avec les jeux, jouets et le matériel de psychomotricité qui sont des moyens nécessaires pour bon nombre de suivis enfants ?</b>	Le suivi des enfants qui n'est pas indispensable doit être reporté. Pour les enfants dont les consultations doivent être maintenues en raison de leur état de santé, il est indispensable de désinfecter le matériel utilisé après chaque utilisation. Selon les recommandations de l'ONE, il faut écarter les jouets non lavables et s'assurer du nettoyage des jouets lavables entre deux patients.
<b>Wat met speelgoed en psychomotorische hulpmiddelen die nodig zijn voor de goede opvolging van talrijke kinderen?</b>	Niet-noodzakelijke opvolging van kinderen moet uitgesteld worden. Voor kinderen wiens raadplegingen moeten doorgaan wegens hun gezondheidstoestand, is het absoluut noodzakelijk om het gebruikte materiaal te desinfecteren na elk gebruik. Volgens de aanbevelingen van ONE moet niet-afwasbaar speelgoed verwijderd worden en moet afwasbaar speelgoed schoongemaakt worden tussen patiënten in.
<b>Les consultations familiales sont-elles assimilées à des activités de groupe ?</b>	Non. Néanmoins, les consultations qui ne sont pas indispensables doivent être reportées. Les familles dont le suivi ne peut être interrompu pour des raisons médicales doivent être prises en charge. Pour ce faire, nous vous suggérons de mettre en place des alternatives afin de maintenir la communication avec les bénéficiaires et leur entourage (vidéoconférence, téléphone, espacement des rendez-vous, ...). Si une personne de la famille a des symptômes de maladie respiratoire même légers, elle ne peut pas participer

	physiquement à la rencontre.
<b>Zijn gezinsraadplegingen gelijkgesteld aan groepsactiviteiten?</b>	Neen. Niet-noodzakelijke raadplegingen moeten echter worden uitgesteld. Gezinnen waarvan de opvolging niet mag onderbroken worden om medische redenen, moeten opgevangen worden. Daarom stellen wij voor dat u alternatieven zoekt om de communicatie met de begunstigden en hun omgeving te handhaven (videochat, telefoon, spreiding van de afspraken ...). Als een gezinslid (zelfs lichte) symptomen van een respiratoire aandoening vertoont, mag dat gezinslid niet fysiek deelnemen aan de ontmoeting.
<b>Peut-on recevoir encore des personnes qui sont hébergées en institution (milieu d'accueil , accueil d'urgence...) ?</b>	Oui si elles n'ont pas de symptômes respiratoires. Les mêmes règles s'appliquent que pour les personnes vivant dans leur propre logement.
<b>Mogen we nog steeds personen ontvangen die in een instelling verblijven?</b>	Ja, dat mag als ze geen symptomen van een luchtweginfectie vertonen. Dezelfde regels gelden als voor personen die in een eigen woning leven.

## Centres de planning

Question	Réponse
<b>Quels sont les services que les centres de planning familial peuvent maintenir?</b>	Les centres doivent maintenir uniquement les consultations IVG et urgences gynécos et contraception d'urgence (pilule du lendemain) et reporter le reste des consultations physiques. Il est néanmoins important de rester disponible pour les bénéficiaires notamment par téléphone pour les rassurer, les réorienter, les informer ou référer des cas douteux. De manière transitoire, des prescriptions peuvent être établies sur contact téléphonique. Le personnel peut être réaffecté à d'autres tâches pour permettre cet accueil téléphonique. Le matériel de protection individuel doit être utilisé avec parcimonie.
<b>Welke diensten kunnen de centra voor gezinsplanning blijven verlenen?</b>	De centra moeten enkel raadplegingen in verband met abortus, gynaecologische spoedgevallen of noodcontraceptie (morning-afterpil) handhaven. De rest van de fysieke raadplegingen moeten uitgesteld worden. Toch is het belangrijk om (met name telefonisch) beschikbaar te blijven voor de begunstigden, om hen gerust te stellen, te informeren of door te verwijzen in geval van twijfel over hun toestand. Als overgangsmaatregel mag men voorschriften regelen via de telefoon. Men kan het personeel andere taken toewijzen om dit telefonisch onthaal mogelijk te maken. Men moet spaarzaam omspringen met individueel beschermingsmateriaal.
<b>Comment garantir le paiement des salaires des indépendants?</b>	Comme de manière plus générale pour le financement des centres, l'administration est bien consciente de ces enjeux et cherche activement des solutions. L'objectif est de faire en sorte que cette situation n'impacte qu'à minima le financement tout en entier du centre. Nous demandons à tous de se mettre au service de la population et de faire preuve de solidarité. Les consultations par téléphone si elles font l'objet d'un enregistrement dans le dossier du patient pourront être prises en compte.
<b>Hoe kunnen we de uitbetaling van de lonen van de zelfstandigen garanderen?</b>	Zoals algemeen het geval is voor de financiering van de centra, is de administratie zich bewust van deze uitdagingen en zoekt ze actief naar oplossingen. De doelstelling is om ervoor te zorgen dat deze situatie slechts een minimale impact heeft op de volledige financiering van de centra. Wij vragen om alles ten dienste van de bevolking te stellen en blijf te geven van solidariteit. Telefonische raadplegingen kunnen in aanmerking komen als ze geregistreerd zijn het dossier van de patiënt.

<p><b>Comment les frais de fonctionnement supplémentaire (frais téléphoniques plus importants en cas de déviation d'appel vers des gsm de travailleurs à l'extérieur par exemple) seront-ils couverts?</b></p>	<p>Les frais de fonctionnement seront payés dans le cadre de l'enveloppe. En cas de dépassement dû à la crise, une demande d'adaptation doit être envoyée par email au plus vite à l'administration qui évaluera la demande. L'évaluation et la régularisation du dossier sera faite plus tard.</p>
<p><b>Zullen de bijkomende werkingskosten (bv. hogere telefoonkosten door de doorschakeling van oproepen naar mobiele telefoons van werknemers) gedekt worden?</b></p>	<p>De werkingskosten zullen betaald worden uit het budget. In geval van overschrijding te wijten aan deze crisis moet er zo snel mogelijk een aanpassingsaanvraag naar de administratie worden verzonden per e-mail. De administratie zal de aanvraag dan beoordelen. De beoordeling en regularisatie van het dossier zal later gebeuren.</p>
<p><b>Comment limiter le nombre de personnes dans la salle d'attente et assurer la prise de rendez-vous la plus efficace?</b></p>	<p>Il est impératif d'éviter au maximum la concentration des personnes et surtout de personnes à risque. Il est donc nécessaire d'inciter les personnes à prendre rendez-vous par téléphone pour limiter les contacts et la propagation du coronavirus - Covid19. Il est recommandé d'espacer les rendez-vous pour diminuer le nombre de personnes présentes dans la salle d'attente. Toutefois, nous vous demandons d'assurer la bonne continuité des soins et services indispensables aux bénéficiaires. Les actions de prévention doivent être reportées s'il n'y a pas de danger pour les bénéficiaires. Il est recommandé d'afficher un avertissement demandant aux personnes avec des symptômes respiratoires de ne pas entrer, de rentrer chez eux et de téléphoner. L'activité doit être réorganisée pour permettre la distanciation sociale dans le centre. Le nettoyage des surfaces doit être renforcé.</p>
<p><b>Hoe moeten we het aantal personen in de wachtzaal beperken en de afspraken zo doeltreffend mogelijk organiseren?</b></p>	<p>Het is van cruciaal belang om hoge concentraties van personen en vooral risicopersonen zoveel mogelijk te vermijden. Men moet personen er dus toe aan zetten telefonisch een afspraak te nemen om het persoonlijk contact en de verdere verspreiding van het coronavirus COVID-19 aan banden te leggen. Het wordt aanbevolen de afspraken te spreiden om het aantal personen in de wachtzaal terug te dringen.</p> <p>Wij vragen u echter om de goede voortzetting van de noodzakelijke dienstverlening en zorgverstrekking aan de begunstigden te garanderen. Preventieve handelingen moeten uitgesteld worden als er geen gevaar is voor de begunstigden. Het wordt aanbevolen een waarschuwing op te hangen waarin men personen met symptomen van een respiratoire aandoening vraagt om de wachtzaal niet te betreden, terug naar huis te gaan en te telefoneren. De activiteiten moeten gereorganiseerd worden om de nodige sociale afstand in het centrum mogelijk te maken. Alle oppervlakken moeten vaker dan anders worden schoongemaakt.</p>

<b>Comment seront financées les animations EVRAS scolaires ou extrascolaires qui ont été planifiées / préparées?</b>	Les subventions seront octroyées. Les modalités pratiques de rattrapages seront évaluées plus tard.
<b>Hoe zullen de al geplande of voorbereide al dan niet buitenschoolse EVRAS-activiteiten gefinancierd worden?</b>	De subsidies worden toegekend. De praktische regels om de achterstand later in te halen wordt later nog bekeken.