

# Le téléphone, un lien « innovant » pendant la crise

*Mise en œuvre d'une plateforme téléphonique de crise  
pour les usagers de l'EPSM*

*Mme DENOVAL Geneviève, F.F Cadre supérieur de Santé  
Mme PERRIN Marie, Cadre de Santé*

# LA PLATEFORME TELEPHONIQUE DE CRISE

## ■ Contexte

Une plateforme téléphonique de crise est activée sur l'établissement à compter du mardi 14 avril, dans le cadre de la mise en œuvre du plan blanc et de la gestion de crise COVID19 en tenant compte des ressources médicales et paramédicales mobilisables.

## ■ Objectifs

- Maintenir le lien thérapeutique avec les usagers
- Harmoniser les pratiques d'accès aux soins et à l'urgence
- Fluidifier les parcours des patients en les orientant rapidement dans les dispositifs des pôles de psychiatrie générale

# LA PLATEFORME TELEPHONIQUE DE CRISE

- Constitution de l'équipe :
  - Un médecin psychiatre de permanence téléphonique de 09h à 12h30 et en présentiel de 14h à 18h
  - 4 infirmiers
  - 1 temps de psychologue
  - 1 temps de permanence assistante sociale
  
- La plate forme est placée sous la responsabilité d'un psychiatre référent : Dr BOYER, de l'Assistant du Chef de Pôle Transversal, Mme HAMEL Jacques. Les personnels qui y sont affectés exercent sous la responsabilité fonctionnelle du psychiatre et de Mme DENOUAL Geneviève, f.f.Cadre Supérieur de Santé responsable du dispositif urgence crise depuis le 16/11.
  
- Les bureaux sont installés sur les locaux de l'unité 5 :
  - 1 bureau médical
  - 1 PC de téléconsultation
  - 3 bureaux soignants
  - 1 salle d'attente

Fonctionnement du  
lundi au vendredi  
de 8h30 à 18h15

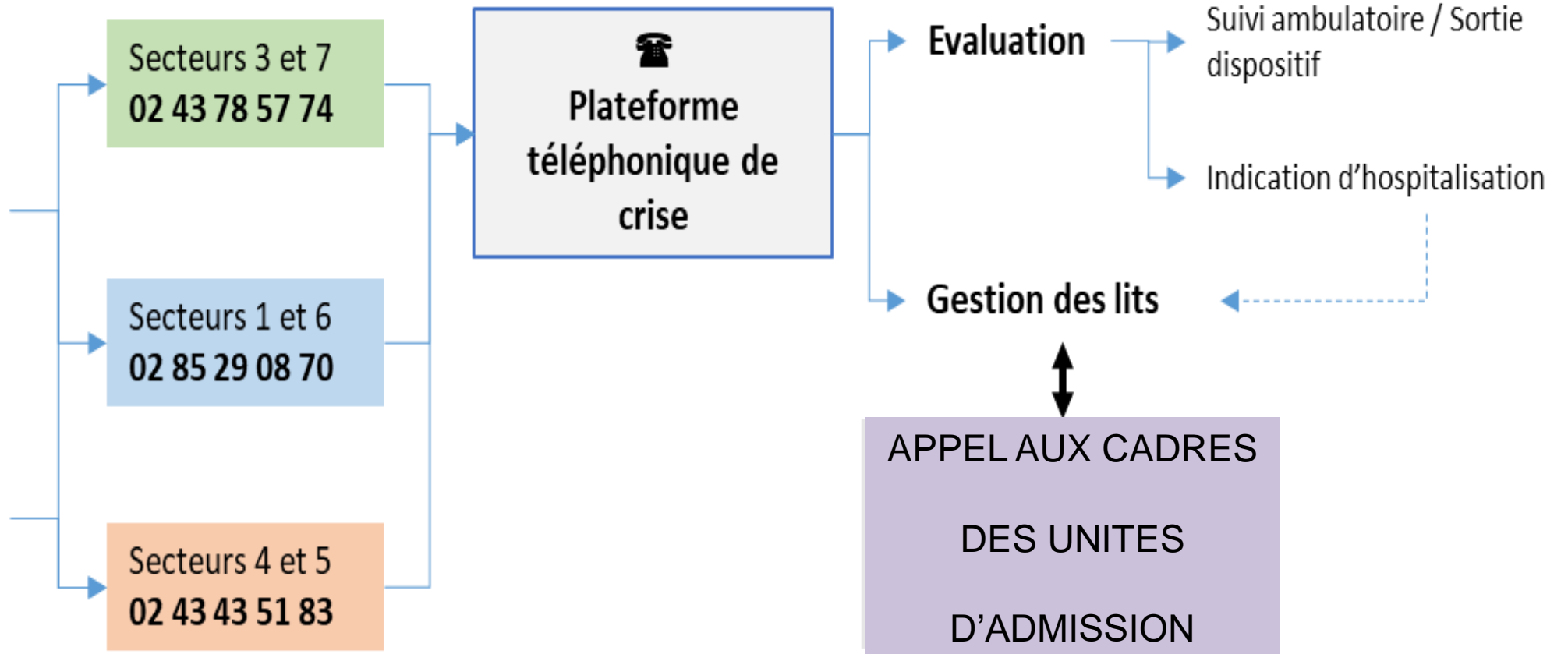
# LA PLATEFORME TELEPHONIQUE DE CRISE

## Demande urgente

(usagers, famille, médecin de ville, établissements sociaux et médico-sociaux...)

## Indication d'hospitalisation

posée par un psychiatre



# MISSION



Evaluer et assurer une régulation des demandes de soins adressées à la plate-forme ( la réponse ne doit pas excéder plus de 24h). Cette évaluation est assurée par des infirmiers en 1<sup>ère</sup> ligne, et systématiquement confirmée par un médecin psychiatre



# OPERATIONNALITE DU DISPOSITIF

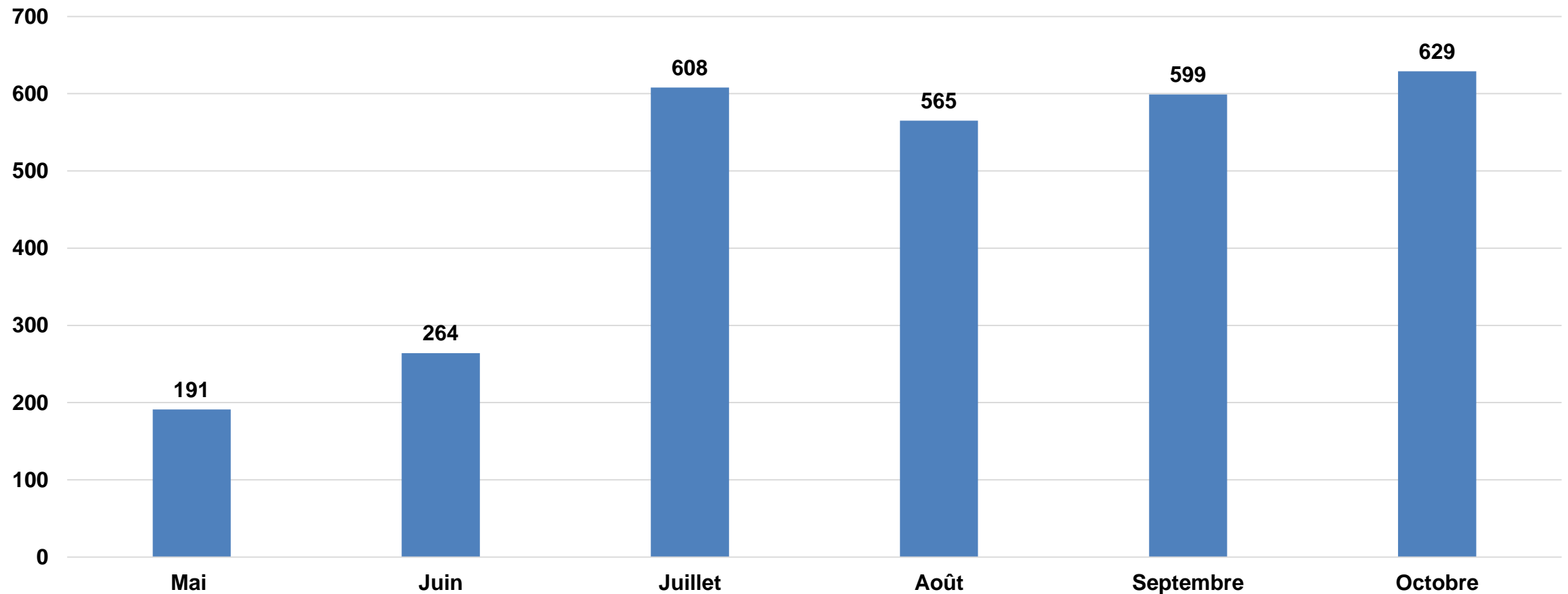
- La cellule est saisie par l'utilisateur, la famille et/ou l'entourage, la médecine de ville, les structures sociales et médico-sociales, les centres hospitaliers...
- Les appels sont pris en charge par un infirmier qui réalise un entretien, évalue la demande, prend les coordonnées, propose une orientation (en lien avec l'utilisateur, la famille, les acteurs de la prise en charge....) qu'il fait valider par un psychiatre.
- Lorsque le patient est connu et repéré, l'infirmier peut prendre contact avec son psychiatre en fonction de l'évaluation de la demande.
- En fonction de l'évaluation et de l'orientation proposées, le psychiatre met en place les actions les plus adaptées à la situation au regard de l'offre de soins

## MOYENS DE LA PLATE FORME

- Tous les psychiatres ont contribués et participés, dont 2 psychiatres à la retraite.
- 40 Infirmiers, issus de différents services extrahospitaliers des 2 Pôles de Psychiatrie adulte sont intervenus sur la Plateforme depuis son ouverture, à raison de 4 infirmiers par jour.
- Une prise en charge équivaut en moyenne à 45 mn de travail pour un infirmier du début de l'appel à l'orientation définitive.
- Les infirmiers reçoivent de nombreux appels ne correspondant pas aux missions de la plateforme qu'ils réorientent vers les services concernés.

# PLATEFORME TELEPHONIQUE DE CRISE

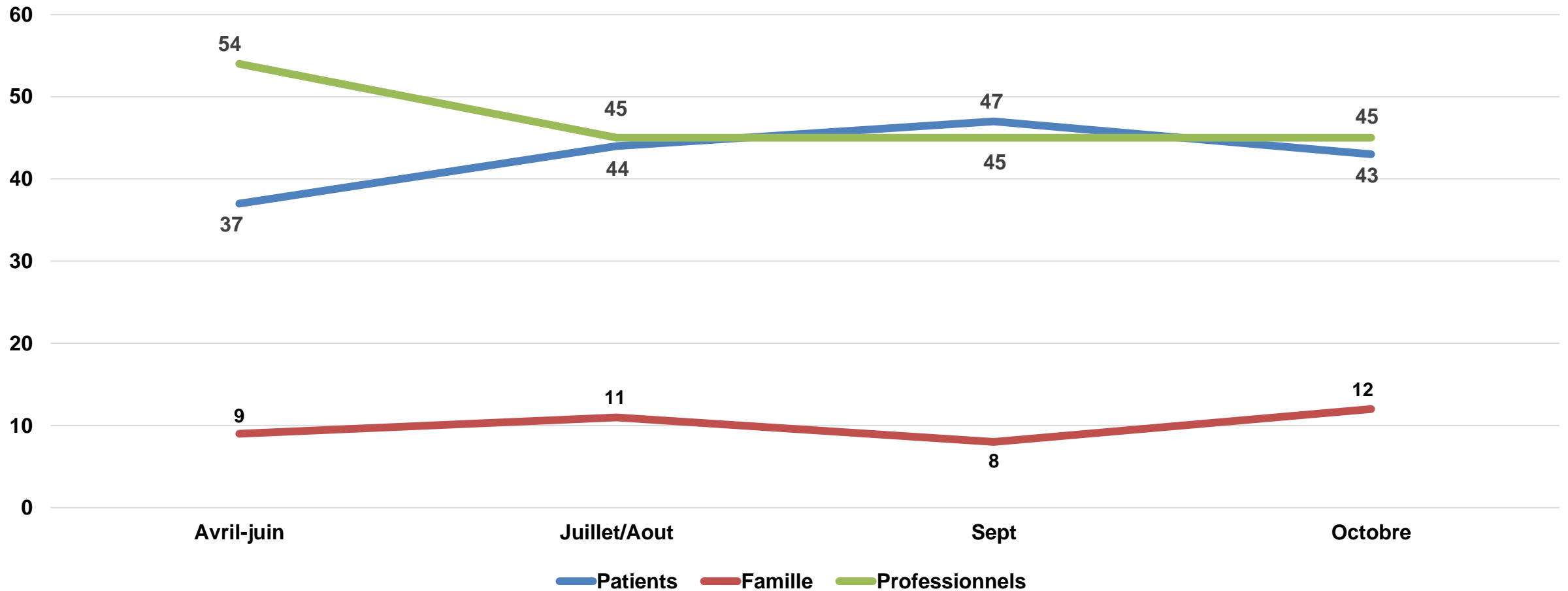
## ■ Nombre de prise en soins





# PLATEFORME TELEPHONIQUE DE CRISE

## ■ Provenance et répartition des appels



# CONCLUSION



- Ce dispositif innovant pour créer et/ou maintenir le lien thérapeutique est désormais inscrit dans le projet d'établissement.
- Ce retour d'expérience sur ces 6 premiers mois va permettre un réajustement pour définir les axes d'améliorations qui vont permettre de pérenniser la plateforme.
- Une enquête de satisfaction auprès des usagers, famille d'usagers, ainsi que tous les professionnels médicaux, les structures médico-sociales qui ont pu être identifiés comme demandeur de soins va être construite en collaboration avec le service qualité.