



Plateforme téléphonique régionale « Psy Ile-de-France »

Présentation

Création d'une plateforme téléphonique gratuite (numéro vert), ouverte 7 jours sur 7 de 13 h à 21 h. Elle est destinée aux familles franciliennes touchées par les troubles psychiques et aux patients eux-mêmes, en vue de faciliter l'accès aux soins psychiatriques dans le contexte de la crise sanitaire liée au covid.

L'utilité d'une telle plateforme téléphonique, rendue manifeste par le contexte, semble indéniable et nous œuvrons à sa pérennisation. En effet les troubles psychiques font souffrir en premier lieu les personnes qui en sont atteintes, mais également l'entourage de celles-ci et en particulier les familles qui trouvent conseils et orientation auprès des répondants. Le dispositif mis en place a ainsi pour vocation principale d'aider les personnes manifestant des troubles psychiques et leur famille ou entourage à s'orienter dans le réseau de soins, la continuité des soins étant favorisée chaque fois que possible plutôt que la multiplication des interlocuteurs.

Des professionnels du soin psychiatrique, sous supervision médicale, offrent ainsi une réponse dite de première ligne : après analyse de la situation présentée, évaluation du degré d'urgence et prise en compte du contexte, l'équipe fait le lien avec l'ensemble des ressources nationales et régionales existantes.

Il peut également être proposé aux appelants, lorsqu'une écoute et un soutien psychologiques sont nécessaires, d'être mis en relation avec un psychologue pour une réponse dite de deuxième ligne.

Exemples de situations traitées à la plateforme

I – FAVORISER L'ACCES AUX SOINS

Un jeune homme de 18 ans, qui n'a jamais consulté, appelle la plate-forme sur les conseils d'un ami car « il ne se reconnaît plus ». Il s'interroge sur des manifestations psychiques « bizarres » qui le font souffrir : « je ne comprends pas c'est douloureux ». Ce jeune appellera à trois reprises et ces échanges lui permettront de prendre conscience de la nécessité de consulter un professionnel. Avec l'accord du patient, son médecin traitant est informé de ces appels.

Le contact avec la plate-forme constitue dans ce cas un véritable accompagnement de la démarche vers des soins et permet d'informer le médecin traitant de l'émergence de troubles psychiques.

II- ACCOMPAGNER LA GUIDANCE FAMILIALE

Une femme de 60 ans appelle pour son fils de 18 ans ; il souffre de schizophrénie, est traité par antipsychotique et antidépresseur, renouvelés par le médecin traitant car il ne veut plus voir de psychiatre. Actuellement confiné chez elle, il est persécuté avec des moments de violence. La mère est dépassée et inquiète. On l'oriente :

=> pour son fils : vers le secteur, qu'elle ne connaît pas (CMP et équipe mobile) et, avec son autorisation, nous informons le CMP de son appel.

=> pour elle-même : vers la psychologue (2^{ème} ligne) qui lui proposera un 2^{ème} entretien dix jours plus tard pour faire le point sur la situation

Une mère appelle au sujet de son fils diagnostiqué schizophrène l'année dernière. Il est bien suivi par son psychiatre. Cependant, il est confiné chez elle et demande beaucoup d'attention de sa part. Elle se trouve en grande difficulté à maintenir ses efforts dans ce contexte.

Dans cette période difficile, nous lui proposons un entretien téléphonique avec l'un de nos psychologues, qui lui permettra d'identifier ses ressources pour faire face à cette situation.

III- AIDER A L'ORIENTATION VERS L'URGENCE

Une jeune femme de 29 ans appelle pour son frère de 22 ans ; il tient depuis peu des propos délirants et semble présenter des hallucinations. Il se dit en grande souffrance, mais il n'est pas en mesure de consentir aux soins. Nous organisons avec la jeune femme et ses parents une prise en charge immédiate avec intervention des pompiers pour une évaluation aux urgences les plus proches de leur domicile.

Nous soutenons la famille dans cette démarche de soins urgente et délicate et leur proposons aussi une écoute complémentaire par une psychologue.

IV- ETABLIR UN LIEN AVEC L'EQUIPE SOIGNANTE

Un couple appelle, la femme de 64 ans est suivie pour une maladie bipolaire. Elle était stabilisée depuis 13 ans, mais elle a rechuté il y a un an, ce qui a affaibli sa confiance en son psychiatre traitant. L'évaluation clinique téléphonique est en faveur d'un épisode dépressif très sévère. Après discussion avec le couple et en concertation avec le psychiatre traitant, nous jugeons qu'une hospitalisation doit être envisagée dans la clinique où elle est déjà connue.

Nous faisons le lien avec le psychiatre pour le tenir informé de l'accord de la patiente de sorte qu'il puisse organiser son hospitalisation si l'indication est confirmée.

N.B. : la réponse faite par la plateforme ne se substitue en aucun cas à une consultation médicale en présence de la personne.