PSY
ILE DE FRANCE
Soutien et information aux familles touchées par des troubles psychiques
01.48.00.48.00

Plateforme téléphonique régionale « Psy Ile-de-France »

Présentation

Une plateforme téléphonique gratuite (numéro vert), ouverte 7 jours sur 7 de 13 h à 21 h, a été créée récemment. Destinée aux personnes franciliennes touchées par les troubles psychiques et à leur entourage, **elle vise à faciliter l'accès aux soins psychiatriques**, entre autres dans le contexte de la crise sanitaire liée au covid.

L'utilité de cette plateforme téléphonique a été rendue manifeste lors du contexte récent, nous œuvrons à sa pérennisation. En effet les troubles psychiques font souffrir en premier lieu les personnes qui en sont atteintes, mais également leur entourage, et en particulier les familles qui trouvent conseils et orientation auprès des répondants.

Le dispositif d'écoute et d'information mis en place a pour vocation principale d'**aider les personnes manifestant des troubles psychiques, et leur famille ou leur entourage, à s'orienter dans le réseau de soins.** Nous favorisons le plus possible la continuité des soins plutôt que la multiplication des interlocuteurs.

Des professionnels du soin psychiatrique, sous supervision médicale, y offrent 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.

Voici quelques exemples concrets de situations qui ont été traitées à la plateforme :

I – FAVORISER L'ACCES AUX SOINS

Un jeune homme de 18 ans, qui n'a jamais consulté, appelle la plateforme sur les conseils d'un ami car « il ne se reconnait 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 ; ces échanges lui ont permis de prendre conscience de la nécessité de consulter un professionnel. Avec son accord, son médecin traitant a été informé de ces appels.
Le contact avec la plateforme constitue dans ce cas un véritable accompagnement de la démarche vers des soins ; il a permis 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 sa mère, il se sent persécuté avec des moments de violence. Comme mère, elle est dépassée et inquiète.*
On l'oriente :
=> pour son fils : vers le secteur (CMP et équipe mobile), qu'elle ne connaît pas. Avec son autorisation, nous informons le CMP de son appel.
=> pour elle-même : vers la psychologue (2ème ligne), qui lui a proposé un second 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. Pourtant, il est confiné chez elle et il demande beaucoup d'attention de sa part. Elle se trouve en grande difficulté pour maintenir ses efforts dans ce contexte*.

Dans cette période difficile, nous lui proposons un entretien téléphonique avec l'un de nos psychologues. Celui-ci lui a permis d'identifier ses ressources pour faire face à cette situation.

III- AIDER A ORIENTER 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 avons soutenu la famille dans cette démarche de soins urgente et délicate et leur avons aussi proposé 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 avons jugé qu'une hospitalisation devait être envisagée dans la clinique où elle est déjà connue.
Nous avons fait le lien avec le psychiatre pour le tenir informé de l'accord de la patiente, de sorte que, si l'indication est confirmée, il puisse organiser son hospitalisation.

Nota :

La réponse faite par la plateforme ne se substitue en aucun cas à une consultation médicale *en présence de la personne.*