1. GRADE, METIER, EMPLOI

Grade	Infirmier diplômé d'Etat ou Psychologue
Emploi	Répondant au 3114 Accessible
Métier	Répondant Infirmier diplômé d'Etat ou Psychologue
% temps	100%

2. AFFECTATION

Pôle	URGENCES PSYCHIATRIQUES
Structure interne (CR - *Code et Libellé)*	CR 094 – Centre de Prévention du Suicide
Unité fonctionnelle *(Code et Libellé)*	3114 Access – UF 2674

3. RATTACHEMENT HIERARCHIQUE ET FONCTIONNEL

3.1. L'infirmier diplômé d'Etat

L'infirmier est placé sous l'autorité directe du cadre de santé, lui-même sous la responsabilité du cadre supérieur du pôle sous l'autorité de la Direction des Soins.
L'infirmier est placé sous l'autorité fonctionnelle du médecin Chef de pôle, du médecin responsable de la ligne Universitaire de Prévention et Accueil de Crise.

3.2. Le psychologue

Le psychologue est placé sous l'autorité hiérarchique du médecin chef de pôle, par délégation du Directeur d'établissement. Il est placé sous l'autorité fonctionnelle du cadre de santé et du cadre supérieur de santé.

Conformément à la législation en vigueur :

- L'agent est soumis aux droits et obligations des fonctionnaires (Titre IV)
- L'agent est tenu au devoir de réserve et au secret professionnel

4. AMPLITUDE HORAIRE – HORAIRES – CYCLE

- Amplitude : 7 heures 40
- Horaires : 9h – 17h
- Cycle : du lundi au vendredi – en repos fixe

5. CARACTERISTIQUES DU LIEU D'EXERCICE

5.1. Caractéristique du pôle Urgences Psychiatriques

Le pôle des Urgences psychiatriques (Pôle UP) intègre au sein de l'établissement toutes les activités en lien avec le parcours des patients en situation de crise. Il propose des dispositifs spécifiques au niveau de la régulation et de l'accès

aux soins (SAS Live 69, Ellip's), de l'accueil territorial des urgences (UPRM, équipe IDE psychiatrique au sein du CHU), de la post-urgence de crise que ce soit en hospitalisation de courte durée (Unité de post-urgence et Unité de crise et d'orientation) ou en ambulatoire mais également dans le cadre de la suicidologie (3114, dispositif VigilanS, ESPOIRS, Centre de prévention du suicide). Ce pôle Universitaire participe activement aux activités de formation et de recherche de manière transdisciplinaire, soucieux de proposer des soins conformes aux données actuelles de la science et de participer à l'évolution de celles-ci. Dans cette dynamique, la participation de tous les acteurs du pôle motivés par la formation ou la recherche sera encouragée.

- **UPRM (Urgence Psychiatrique Rhône Métropole) Service Accueil :**

Unité d'accueil, de consultation et d'orientation des établissements de Saint Jean de Dieu, Saint Cyr aux Monts d'Or et du Centre Hospitalier « Le Vinatier ».
L'UPRM a vocation d'accueillir les urgences psychiatriques avérées de l'ensemble du territoire de la métropole 24h/24 et 7 jours/7. Elle est positionnée au Centre Hospitalier « Le Vinatier » Psychiatrie Universitaire Lyon Métropole au bénéfice des trois établissements sectorisés qui couvrent le territoire.

L'UPRM accueille les patients adultes ainsi que les adolescents de plus de 16 ans déjà connus de la psychiatrie qui nécessitent des soins psychiatriques urgents non associés à des problèmes somatiques.
Exceptionnellement selon une liste dérogatoire établie et validée avec le président de CME et le médecin responsable de l'HFME certains patients entre 13 et 16 ans peuvent être reçus.
L'UPRM accueille également en seconde intention des patients à tableau mixte stabilisés sur le plan somatique dans les SAU n'ayant pas de psychiatre et qui nécessitent une évaluation psychiatrique d'urgence.
L'objectif de la consultation est de cerner le problème urgent, apaiser une situation de crise et orienter le patient. Plusieurs orientations sont possibles :

- Hospitalisation (Secteur, Clinique)
- Prise en charge ambulatoire (Hôpital de jour, équipe mobile)
- Suivi libéral

- **Unité Post Urgences : Service post-urgences de Crise**

Unité d'observation, d'évaluation et d'orientation. Unité d'hospitalisation de courte durée.
Les hospitalisations dans l'unité de Post-Urgence ont pour objectifs l'évaluation, l'observation et l'orientation dans un parcours de soins adapté et personnalisé.

Le travail d'équipe est basé sur la pluridisciplinarité et la cohésion. Deux référents (soignant et médical) s'engagent à être les interlocuteurs privilégiés de l'accompagnement du patient. Toutefois, la prise en charge du patient est de la responsabilité de tous, selon son champ de compétences.
Les patients admis sont :

- Majeurs, sans limite d'âge maximum
- En hospitalisation libre ou sous contrainte
- Domiciliés sur le secteur du CHV. Des patients hors-secteur ou sans domicile fixe peuvent être accueillis dans le respect de l'alternance contractualisée avec les centres hospitaliers Saint Jean de Dieu et Saint Cyr au Monts d'or

La durée du séjour peut aller de 72h à 7 jours maximum suivant la clinique du patient. Les admissions peuvent intervenir 24h/24, tous les jours de l'année dans les limites des places disponibles.

- **L'Unité de crise et d'orientation**

Service de post urgences de crise est une unité de soins psychiatriques dédiée à l'accueil de patients adultes sans limite d'âge, en hospitalisation libre.
L'objectif de cette unité est de fournir un environnement sécurisé et encadré pour gérer des situations de crise aiguë, tout en offrant un suivi personnalisé adapté à chaque patient. Elle prend en charge des patients en crise sans condition de domiciliation et ne présentant pas de pathologies somatiques graves.

Elle accueille principalement des patients ayant des conduites suicidaires, des crises psycho-traumatiques ou des troubles de la personnalité, souvent accompagnés de comorbidités dépressives, anxieuses ou addictives. L'UCO est également spécialisée dans la prise en charge des jeunes adultes (18-25 ans) souffrant de troubles psychotiques débutants, sous réserve de l'absence de troubles graves du comportement.

Accessible 24h/24, 7 jours sur 7, l'admission se fait sur accord médical, avec l'intervention du médecin de la structure en journée et en semaine, ou du médecin de garde durant la nuit et les week-ends.

- **LIVE : Service d'accès aux soins (SAS)**

La « plateforme LIVE/SAS PSY du SAMU 69 » est un dispositif téléphonique d'accueil, d'évaluation et d'orientation à destination des patients, des familles, des professionnels de santé et des partenaires des secteurs médico-sociaux et sociaux.
Une équipe de répondants pluri professionnels sont opérationnels de 8h à 20h, 7j/7 via un numéro gratuit. Ce dispositif est rattaché au SAS SAMU 69.
Les missions de la plateforme pour le territoire du Rhône sont :

- Evaluer la demande via un recueil d'informations ciblées
- Elaborer un plan d'accompagnement personnalisé
- Orienter les appelants
- Transmettre des données contextuelles, cliniques, ou autres, relevées au cours de la phase d'écoute aux structures d'aval
- Réduction de délais d'accès aux soins/ fluidifier le parcours de soin/éviter le passage aux urgences
- Désamorcer les situations de crise et si nécessaire envoyer des moyens de recours
- Informer, sensibiliser et déstigmatiser la psychiatrie

- **E.L.I.P.'S : Service d'accès aux soins (SAS)**

ELIP'S devient la brique mobile du SAS PSY, toujours dans l'objectif d'améliorer le parcours de soins et va décliner plusieurs axes d'intervention.
Le SAS PSY Mobile est une équipe mobile d'évaluation et d'orientation de semi urgence (24h00 à 72h00), intégrée au SAS Psy à destination des usagers, des familles ou aidants et des professionnels du territoire rhodanien.
Ce dispositif a pour mission d'évaluer in situ et d'orienter la situation de semi urgence psychiatrique au sein de l'offre de soins du territoire, pour des personnes encore non connues ou en rupture de soin depuis plus d'un an, afin d'éviter le passage aux urgences et de proposer une prise en charge alternative à l'hospitalisation. Il remplit également un rôle de prévention en limitant l'acutisation des situations cliniques.
Une autre de ses missions est d'apporter soutien et informations aux familles et aidants dans leurs décisions, dans une dynamique de déstigmatisation de la maladie mentale sous la forme de CFSP (consultation famille sans la personne)
Le SAS PSY Mobile a différents objectifs :

- Améliorer l'accès aux soins en santé mentale
- Rendre plus lisible l'offre de soins réorganisés du territoire
- Conseiller, orienter vers un dispositif adapté en santé mentale
- Fluidifier le parcours patient en évitant autant que faire se peut le passage par les urgences
- Limiter les points de rupture en permettant une meilleure collaboration entre les acteurs du soin
- Désengorger les unités de soins et éviter le recours à l'hospitalisation
- Favoriser le retour aux soins
- Renforcer la collaboration avec les acteurs de terrain et dispositifs sectoriels du territoire dont l'UNAFAM, SOS Médecins, Pôle UP, SAU territoriaux…
- Soutenir les aidants

- **Equipe détachée au Pavillon N : Service d'accueil**

Dans le cadre d'une convention de partenariat HCL-Vinatier participant à l'organisation des urgences psychiatriques sur le territoire lyonnais, certains infirmiers du Centre Hospitalier Le Vinatier sont mis à disposition des HCL et affectés au SAU du Pavillon N à l'Hôpital Edouard Herriot. Une équipe de huit professionnels infirmiers du CH « Le Vinatier »

est mis à disposition pour l'accueil et les consultations des usagers au pavillon des urgences sur l'hôpital Edouard Herriot. Ils ont notamment un rôle de coordination dans le parcours des patients adultes nécessitant une prise en charge psychiatrique.
L'objectif de leur intervention est de cerner le problème urgent, apaiser une situation de crise et orienter le patient. Plusieurs orientations sont possibles :

- Hospitalisation (Secteur, Clinique)
- Prise en charge ambulatoire (Hôpital de jour, équipe mobile)
- Suivi libéral

5.2. Caractéristiques du Centre de Prévention du Suicide (CPS)

Le CPS est un service hospitalo-universitaire situé au sein du Pôle des Urgences Psychiatriques du Centre Hospitalier le Vinatier, qui assure des missions de prévention du suicide et de postvention individuelle et collective. Il comprend 3 unités fonctionnelles :

- **VigilanS**

Dispositif national de veille active des patients suicidants dont les objectifs généraux sont :

- Proposer des réseaux d'alerte et des réponses innovantes aux situations de crises suicidaires détectées
- Contribuer à la diminution de la réitération suicidaire
- Contribuer à la mise en place de stratégies innovantes et réplicables dans la prise en charge des conduites suicidaires

Les patients entrent dans le dispositif suite à l'orientation d'établissements ou de services partenaires dans le cadre d'une prise en charge de tentative de suicide. Nos partenaires se situent sur une large zone : du nord au sud entre Bourg en Bresse et Montélimar, d'ouest en est entre St Etienne et l'axe Chambéry-Grenoble.
L'entrée des patients dans le dispositif VigilanS est réalisée par l'intermédiaire d'une fiche complétée par les professionnels de santé et transmise via une messagerie sécurisée pour assurer la sécurité des données patient. Le patient est alors suivi à distance via des appels téléphoniques et/ou envoi de cartes postales au cours des 6 mois qui suivent le passage à l'acte suicidaire.
Le dispositif est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h (hors jours fériés). L'équipe se compose de « VigilanSeurs » infirmiers et/ou psychologues. Elle est accompagnée de médecins, d'un adjoint à la coordination, et d'un secrétariat en charge de la veille épistolaire.

- **3114 : Numéro National de Prévention du Suicide**

Il s'agit d'une plateforme téléphonique dédiée aux urgences suicidaires. Le Numéro National de Prévention du Suicide ou 3114 est un dispositif répondant à un large spectre de sollicitations en lien avec le suicide.
Il assure des missions d'écoute, d'évaluation, d'orientation et d'intervention. Il collabore avec l'ensemble des acteurs locaux du secteur de la santé, du social, de l'éducatif, de l'associatif, afin d'apporter une réponse adaptée, pertinente et personnalisée.
Sa principale mission est de proposer à toute la population un numéro unique, gratuit et accessible 24h/24, 7 jours/7. Ce réseau s'est développé en partenariat avec les SAMU centre 15 du territoire français métropolitain et d'outre-mer. L'équipe du centre de réponse de Lyon est composée de répondants infirmiers et psychologues. Elle est présente 7/7 de 9h à 21h. Au quotidien, les répondants travaillent dans l'enceinte du centre 15 du SAMU 69 sur le site de l'Hôpital Edouard Herriot.

- **ESPOIRS : Equipe de prévention du Suicide, Postvention, Innovation & Recherche en Suicidologie**

ESPOIRS est une unité dédiée à la postvention individuelle et collective, la prévention du suicide à l'hôpital, l'innovation et la recherche en suicidologie.
Elle propose donc des consultations de postvention pluridisciplinaires pour les personnes endeuillées par suicide ainsi que des temps de postvention collective auprès d'équipes de soin.

ESPOIRS participe au développement de programmes

- De prévention du suicide en établissement hospitalier
- De formation auprès des professionnels
- De recherche médicale et de recherche en soins en suicidologie

- **3114 Accessible : Centre National de Réponse du numéro national de prévention du suicide accessible aux personnes sourdes, sourdaveugles, aphasiques et vivant avec une déficience intellectuelle**

Le Centre national de réponse (CNR) 3114 Accessible a pour mission d'être un centre ressource, d'évaluation et d'orientation pour les personnes en situation de crise suicidaire, leurs proches, et leurs professionnels de santé, mais également pour les personnes endeuillées par suicide. Il facilite l'accès à la santé, à la prévention et à l'accompagnement pour les personnes sourdes, malentendantes, sourdaveugles, aphasiques ou vivant avec une déficience intellectuelle. La réponse s'effectue en conversation totale : l'approche multimodale est marquée par sa pluralité, son adaptabilité et sa souplesse. L'équipe est mixte composée de répondants sourds et de répondants entendants. Par conséquent, la langue privilégiée pour communiquer au sein de l'équipe sera la Langue des Signes Française.
Le CNR agit en lien étroit avec les acteurs du système de santé, les professionnels du secteur médico-social, les associations représentatives et les usagers eux-mêmes, afin de garantir une réponse globale, adaptée et accessible sur l'ensemble du territoire national.

6. DEFINITION GENERALE DE LA FONCTION

Le répondant 3114 est spécialisé dans la réponse téléphonique de contactants proches ou concernés par la crise suicidaire, le deuil après suicide, la souffrance psychique. Les répondants travaillent avec l'ensemble de partenaires identifiés dans le cadre des besoins évalués lors de l'échange. Le mode de communication est individualisé en fonction des besoins du contactant. Le répondant 3114 est soumis aux règles relevant du secret professionnel partagé et de la confidentialité. Les répondants exercent leurs missions dans une coopération sourd/entendant.
Une bonne connaissance des réseaux de coopération, des structures et des dispositifs lui permet d'être une personne ressource. Il est un professionnel auprès duquel les partenaires extérieurs à l'établissement relevant du champ médico-social, social, du handicap et toutes autres personnes concernées (éducation, précarité, associations…) peuvent se référer.

7. ACTIVITES PRINCIPALES

- L'ensemble des activités cliniques du répondant doit être en conformité avec le référentiel des bonnes pratiques professionnelles rédigé par le Pôle Formation et Bonnes Pratiques du 3114
- Accueillir la parole du contactant avec une écoute active et empathique
- Recueillir et analyser les besoins, en faire la saisie informatique dans le système d'information
- Évaluer la demande et apporter une réponse adaptée aux différentes problématiques présentées par les contactants (information, accès aux soins, idées suicidaires, crise suicidaire…)
- Réaliser l'évaluation clinique (critères d'urgence suicidaire, contexte de crise, facteurs de vulnérabilité et facteurs de protection) afin de fournir des réponses graduées et proportionnées au regard de l'évaluation
- Contribuer à l'accès, à l'adhésion au soin, tout en prévenant la rupture du parcours de soins
- Soutenir et mobiliser les ressources personnelles et locales du sujet dans le cadre d'un accompagnement bref
- Proposer une orientation adaptée et personnalisée
- Construire un plan de protection personnalisé en collaboration avec le contactant et les professionnels identifiés
- Assurer des interventions coordonnées avec les différents acteurs de l'équipe : chargée de mission et assistante sociale
- Participer de manière hebdomadaire aux réunions cliniques de l'équipe pluridisciplinaire sous la supervision de l'équipe d'encadrement
- Proposer et assurer au besoin une intervision aux collègues non professionnels de santé
- S'engager à la formation continue organisée par le service et l'établissement

8. ACTIVITES SPECIFIQUES

8.1. Missions territoriales

- Assurer des missions de réseaux avec les différents acteurs de l'équipe : chargée de mission et assistante sociale
- Identifier et collaborer avec les acteurs locaux et nationaux du soin, ainsi qu'avec les partenaires sociaux, associatifs, juridiques et institutionnels
- Collaborer avec les autres partenaires de la Stratégie Nationale de Prévention du Suicide
- Participer à des activités de sensibilisation et d'information auprès du grand public, des tiers-aidants, des associations et des professionnels

8.2. Activités complémentaires

- Co-animer des formations au niveau institutionnel dans le cadre du Plan de développement de compétences prévu par l'établissement (formation continue du Vinatier PULM)

9. COMPETENCES ET QUALITES REQUISES

9.1. Compétences visées

- Établir et maintenir un lien avec le contactant
- Repérer les situations d'urgence et/ou de crise et y faire face par des actions appropriées
- Recueillir, analyser, synthétiser des informations et structurer la transmission permettant la prise en charge du contactant et la continuité des soins dans le respect du secret professionnel partagé
- Adapter sa réponse aux besoins spécifiques de chaque public
- Organiser et prioriser les activités en fonction des situations
- Connaissance des différents publics sollicitant le 3114 Accessible
- Représenter la structure et la fonction auprès des différents partenaires
- Interpeller son binôme d'encadrement 3114 lors des situations complexes ou de danger
- Maîtriser différents modes de communication et savoir les mobiliser en fonction des besoins du contactant
- Maîtriser les outils informatiques (pack office, messageries numériques, messageries instantanées, adaptabilité à l'outil numérique) au regard des bonnes pratiques numériques

9.2. Qualités

- Empathie
- Capacité de remise en question
- Humilité professionnelle
- Esprit d'analyse et de synthèse
- Maîtrise de soi
- Autonomie et prise d'initiatives dans le cadre de son champ de compétences
- Sensibilité au multiculturalisme

9.3. Formation souhaitée

- Pour les infirmiers : Diplôme d'Etat Infirmier
- Pour les psychologues : Diplôme d'exercice de psychologue clinicien (approche intégrative)

9.4. Expérience professionnelle souhaitée

- Expérience du travail dans le champ de la prévention du suicide et de la postvention
- Expérience du travail dans le champ de la santé mentale et/ ou du handicap

9.5. Connaissances spécifiques visées

- Formation institutionnelle « Prévention du suicide »
- Connaissances générales du domaine psychiatrique
- Connaissance de la législation spécifique en psychiatrie
- Connaissance de l'organisation et du fonctionnement de la santé mentale
- Maîtrise de la Langue des Signes Française ou l'engagement à se former dès la prise de poste

CARTE D'IDENTITE DU DOCUMENT		
Pôle Emetteur		
Pôle Urgences Psychiatriques		
Modifications apportées par la nouvelle version		
- Création		
Rédaction	**Vérification**	**Validation**
Dr Edouard LEAUNE, MCU-PH Chef de service Mme Céline LUCIANO, Cadre de Santé	Frédérique ROLLET FF. Cadre supérieure de santé Assistant chef de pôle UP	Pierre-Hubert. DUCHARME Coordonnateur Général des Soins