



1. GRADE, METIER, EMPLOI

Grade	
Emploi	Répondant Téléphonique
Métier	Infirmier, Psychologue, Assistant social
% temps	100%

2. AFFECTATION

Pôle	URGENCES PSYCHIATRIQUES
Structure interne <i>(CR - Code et Libellé)</i>	Service transversal d'Accueil et d'Orientation
Unité fonctionnelle <i>(Code et Libellé)</i>	Plateforme téléphonique d'accueil et d'orientation 2223

3. RATTACHEMENT HIERARCHIQUE ET FONCTIONNEL

Le répondant plateforme téléphonique est placé sous l'autorité hiérarchique directe du cadre de santé de LIVE qui coordonne les soins et l'activité de l'unité.

Si le répondant est un assistant social, il est placé sous l'autorité hiérarchique de la Directrice du service social et des cadres sociaux éducatifs du CHV et sous la responsabilité fonctionnelle de l'encadrement du pôle.

La référence en psychiatrie est le médecin psychiatre de LIVE ou de l'UPRM (soirs et WE)

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
- L'agent ne doit pas consommer de produits illicites et de l'alcool sur les lieux et pendant les heures de travail

4. AMPLITUDE HORAIRE – HORAIRES – CYCLE

- Temps de travail : 100%
- Cycle hebdomadaire de 36 heures



- Amplitude horaire : 12 heures en repos variable
- Horaires : 8h-20h
- Disponibilité pour s'inscrire dans des actions ponctuelles en dehors du cadre de travail préfixé
- Congés posés dans le respect de la note GTT annuelle

5. CARACTERISTIQUES DU LIEU D'EXERCICE

5.1. Caractéristiques du pôle urgences psychiatrique

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, Elip's/SAS Psy Mobile), 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, Espoir, 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 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.

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.

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.

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 réorganisée 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

Vigilan's : Service de Centre de Prévention Suicide. Dispositif national de veille active des patients suicidants dont les objectifs généraux sont de :



- proposer des réseaux d'alerte et des réponses innovantes aux situations de crises suicidaires détectées.
- contribuer à la baisse de la morbidité suicidaires et éventuellement de mortalité.
- contribuer à la mise en place de stratégies innovantes et répliquables 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 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 « VigilansSeurs » IDE et de psychologues. Elle est accompagnée de médecins et d'un chargé de réseau.

3114 : Service de Centre de Prévention Suicide. Il s'agit d'une plateforme téléphonique dédiée aux urgences suicidaires. Le Numéro National de Prévention du Suicide ou 2NPS 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 composé 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.

5.2. Caractéristique du lieu d'exercice

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
- élaborer 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

6. DEFINITION GENERALE DE LA FONCTION

Le répondant s'inscrit dans la construction et le développement à long terme d'une plateforme téléphonique dévolue à des missions d'information, d'évaluation et d'orientation à destination des usagers et des partenaires en santé mentale.

Si le répondant est un assistant social :

Le décret n°214 101 du 04/02/2014 portant statut particulier des assistants sociaux éducatifs de la fonction publique hospitalière, comprend des missions d'évaluation, d'aide, de conseil et d'orientation, de prévention, de coordination.

L'assistant social est membre à part entière de l'équipe pluri professionnelle et doit travailler en lien direct avec les différentes équipes.

Une bonne connaissance des réseaux de coopération, des structures et des dispositifs lui permet d'être une personne ressource pour les liens avec les partenaires extérieurs, le médico-social, le secteur social, les personnes concernées ou tout tiers ayant intérêt et pour les professionnels.

7. ACTIVITES PRINCIPALES

Fonction clinique :

- Ecoute active de réassurance et d'étayage
- Conduite d'entretien téléphonique
- Transmissions écrites/traçabilité : fiches de recueil d'informations, tableau de suivi des appels, observations dans logiciel dédié, saisie de l'activité



Fonction d'évaluation et orientation :

- Entretien téléphonique qui suppose une évaluation rapide de la situation pour la meilleure orientation possible du patient
- Evaluation du degré d'urgence de la situation (risque suicidaire, du niveau de stress, du risque psychiatrique aigu)
- Participation à la réflexion collective, à l'élaboration des actions à mettre en place et à la coordination interprofessionnelle nécessaire à l'accompagnement des usagers, familles et partenaires dans le maillage institutionnel et territorial dans le respect du partage d'informations à caractère secret lié à activité et au travail en équipe pluri professionnelle.
- Suivi de l'aboutissement de la demande initiale
- Mise à jour régulière de la base de données informatives consignant les coordonnées des structures ressources/services supports susceptibles de pouvoir être sollicités pour le relai des demandes et/ou la prise en charge des situations.

Fonction institutionnelle :

- Participation aux réunions d'équipe de la Plateforme (échanges autour des situations, recherches de solutions singulières et optimales, institutionnel, débriefings, supervision)
- Représentation du service auprès des partenaires/ Travail de réseau auprès des familles, des partenaires sanitaires, médico-sociaux et associatifs, de la protection maternelle et infantile, et des services d'urgence, de manière coordonnée en lien et avec la dynamique institutionnelle.
- Participation aux activités de formation et de promotion de l'activité de la plateforme.
- Investissement dans les activités de recherche et de publication du service
- Implication dans la dynamique polaire en lien avec les projets de pôle et d'établissement.
- Implication au niveau du développement et de la formalisation de la direction du service social.

Fonction au sein du SAS SAMU 69: Participation à l'évaluation clinique

- Lien avec professionnels de santé du patient
- Échanges privilégiés avec le réseau de soins
- Travail de médiation, de soutien, de conseil
- Participation à l'orientation
- Accès aux différents DPI pour renseignements, traitements et prise en charge
- Demande avis psychiatrique (LIVE ou UPRM)



8. ACTIVITES SPECIFIQUES

- Aptitude à nouer des relations de qualité avec les personnes concernées par le recours à la plateforme, équipes et partenaires de la santé mentale grâce à l'écoute active
- Aptitude à l'écoute active lors des entretiens téléphoniques favorisant le repérage du non-verbal permettant de se représenter le point de vue des usagers, familles, partenaires
- Aptitude au recueil, à l'analyse et à la synthèse des informations permettant la prise en charge du patient et la continuité de ses soins
- Aptitude à repérer les situations d'urgence et/ou de crise et à y faire face par des actions appropriées
- Réactivité dans la gestion des situations, priorisation des activités.
- Synchronisation des différents acteurs pour initier les prises en charge.
- Autonomie et prise d'initiatives
- Adaptabilité et rigueur dans l'organisation professionnelle
- Intérêt pour la littérature scientifique, la recherche et la publication
- Maîtrise de soi
- Savoir se situer dans le cadre de son expertise métier.
- Savoir rendre compte.
- Capacité d'interpellation de sa ligne hiérarchique lors des situations complexes ou de danger.

9. COMPETENCES ET QUALITES REQUISES

9.1. Diplôme requis

- Diplôme d'Etat infirmier
- Diplôme d'exercice de psychologue clinicien (approche intégrative)
- Diplôme d'assistant social
- Autre diplôme en lien avec l'activité en santé mentale

9.2. Expérience professionnelle

- Expérience de la conduite d'entretien téléphonique requise
- Gestion de la crise suicidaire



- Notion d'urgences psychiatriques
- Pratique/notions/sensibilisation des/aux techniques de relaxation (méditation de pleine conscience, sophrologie, cohérence cardiaque, visualisation, etc.), techniques d'écoute du corps (« focusing »...)

9.3. Connaissances spécifiques attendues

- Connaissance générale du domaine psychiatrique de l'urgence psychiatrique et de la prévention du suicide
- Connaissance de la législation spécifique en psychiatrie
- Connaissance de l'organisation et du fonctionnement de la santé mentale territoriale
- Connaissances théoriques des cliniques de l'enfant, adolescent, adulte et sujet âgé et une expérience clinique dans au moins un de ces champs de la Psychiatrie.

CARTE D'IDENTITE DU DOCUMENT

Pôle Emetteur

Pôle Urgences Psychiatriques

Modifications apportées par la nouvelle version

- Mise à jour nouvelles missions du répondant en lien avec l'association au SAS SAMU 69
- Mise à jour de l'activité spécifique
- Mise à jour de la charte graphique
- Mise à jour de la présentation du lieu d'exercice

Rédaction

S.ROUGET

Cadre de santé

Vérification

B.GARNIER

Cadre assistant chef du pôle UP

Validation

P.H.DUCHARME

Coordonnateur Général des Soins