

Bientraitance dès l'accueil

Dr Marysette Cébron-Bommé, les APSYADES - St Nazaire

Monique Van Steelandt, secrétaire, les APSYADES - St Nazaire

Dr Isabelle Rocher, CRISALID Luçon - CHD Vendée

Pascale Raison, secrétaire, CRISALID Luçon- CHD Vendée

Dr Noëlie Tostivint, les APSYADES – Ancenis

Carole Bordage, secrétaire, les APSYADES – Ancenis

L'ACCUEIL

- Téléphonique : écoute, informe, oriente
 - Physique : la rencontre, la salle d'attente.....
- Accepter les personnes là où elles en sont :**
- Sous produits psychotropes, alcoolisées...
 - Négligées
 - Agressives
 - Sous injonction
 - Dans l'urgence
 - Accompagnées

LA SECRETAIRE

Crée un climat de confiance pour
amener la personne à rencontrer un
intervenant

Le « savoir-être » précède le « savoir-faire »

Vignette clinique 1

M. L. téléphone au centre de cure habituel parce « qu'il est toujours écouté et pour dire qu'il ne va pas bien du tout », s'est réalcoolisé et ça ne vaut plus la peine de continuer à vivre, il a même tout préparé pour se suicider.....

« au moins là j'embêterai plus personne »

Quelques éléments de réflexion

Questionnement :

- pour trouver une « personne ressource » :
 - * entourage
 - * écoute téléphonique
 - * association d'entraide
- prendre rendez-vous avec le médecin traitant
- se présenter aux urgences de l'hôpital le plus proche
- intervention des pompiers.

Vignette clinique 2

M. R. très motivé, depuis plusieurs semaines a préparé son entrée pour une cure ; il s'est présenté à la consultation de pré-admission auprès de la secrétaire de l'établissement (procédure de confirmation...). Le jour J fin de matinée, il ne vient pas. Appel de la secrétaire à son domicile : M. n'a pas pu se lever, trop alcoolisé.....

Quelques éléments de réflexion

- Déculpabiliser la personne
- Requestionner par rapport à ses motivations
- Proposer une autre date de séjour
- Aider à mettre des choses en place pour qu'il puisse se réveiller
- Envoyer un VSL....

Vignette clinique 3

Mme C. appelle le secrétariat de la consultation d'addictologie pour demander confirmation de la venue de son mari au RDV comme prévu....

« il avait bien RDV avec le psychologue à 11 heures ? »

Quelques éléments de réflexion

- Secret professionnel : « nous ne pouvons pas donner de renseignements par téléphone »
- Proposer que ce soit son mari qui rappelle
- Proposer une « consultation entourage » pour Mme ou « consultation de couple » si M. et Mme le souhaitent
- Transmission à l'intervenant impliqué dans la situation

Vignette clinique 4

Mme V. fille de M. R. tel au centre de cure pour dire que son père a rechuté depuis un mois :

« c'est quoi ce centre qui ne guérit pas les gens ! Vous attendez qu'il soit mort pour faire quelque chose ? »

Quelques éléments de réflexion

- Écoute empathique ; expliquer à la personne que nous comprenons son angoisse ;
- S'appuyer sur les possibilités du réseau :
 - que le père reprenne contact avec la structure
 - Médecin traitant, urgences d'un hôpital, SPDT...
 - Association d'entraide
- Aide proposée à l'entourage...

Vignette clinique 5

M. J. vient à son RDV de consultation accompagné de sa fille ; reçu au secrétariat pour les formalités administratives, c'est sa fille de 7 ans qui transmet des infos sur la situation sociale, professionnelle, médicale de son père qui semble alcoolisé...

Quelques éléments de réflexion

- Importance du non-verbal : reformuler ce que dit la fillette en regardant le père
- Demander au père l'âge de sa fille
- Interroger plus directement le père en lui demandant des précisions
- Transmission à l'intervenant qui va recevoir le patient.

CONCLUSION

Placer la personne au centre du dispositif et s'adapter au cas par cas

Un savoir-être

- Se présenter (nom-prénom-fonction-service) de façon accueillante
- Reconnaître ses propres limites
- Respecter la confidentialité

Pour un savoir-faire

- Ecoute empathique, et reformulation : pour qui ? quelles addictions ? 1ère démarche ? ...
- Evaluation des risques : agressivité, sevrage,
- Présentation de l'offre de soins et orientation : médicale, sociale....

Et dans tous les cas : **ADAPTATION - CREATIVITE**