



Accueil Téléphonique d'Ecoute et d'Orientation

ATEO 73 : 04 79 60 31 00

Du lundi au vendredi :
9h00 - 12h00 / 13h00 - 17h00

Dr Fabien DROUX
Lucie GARCIA, CDS

Plan

- Bref historique
- Objectifs
- Modalités de fonctionnement
- Quelle utilité pour les partenaires (soins) ?
 - Exemples
 - Dimension médico-légale
 - Package téléphonique
- Conclusion

Bref historique

- 2020 : pandémie Covid19
 - Plateforme Santé mentale Covid 19 → redéploiement des ressources humaines du CHS
 - Moyens importants : IDE, psychologues, Assistantes sociales, médecins
 - Réouverture des structures → fermeture en 2021
- 2021 : ATEO 73
 - Budget ARS pérenne
 - Moyens : IDE principalement
 - Mission du CHS s'inscrivant dans le cadre du PTSM (Projet Territorial de Santé Mentale)

Objectifs

- Aider les personnes en difficulté qui ne relèvent pas nécessairement d'un suivi
- Faciliter l'accès aux soins des personnes en souffrance et non suivies
- Informer et soutenir les proches de personnes dont l'état mental les inquiète
- Informer et aider les professionnels (de tous types) se retrouvant face à une situation qui pose question en termes de santé mentale

Objectifs

- Focus sur la santé mentale et pas seulement la psychiatrie
- La finalité : prévenir
 - L'apparition d'une crise si l'appel se situe en amont
 - L'aggravation d'une crise déjà présente
- Selon quelles modalités?
 - Via le travail téléphonique proprement dit
 - Via une orientation plus précoce, le cas échéant, vers une structure de soins adaptée (CMP ou libéraux)
 - Via une orientation vers des acteurs non soignants : forces de l'ordre, associations, autres plateformes téléphoniques etc.

Objectifs

- En terme de parcours de soins, il s'agit :
 - D'éviter les sollicitations des services d'urgences lorsque c'est possible
 - D'éviter les hospitalisations en psychiatrie en intervenant plus tôt
 - D'améliorer l'efficacité des soins ambulatoires via leur mise en œuvre plus précoce
- De manière indirecte, il s'agit également :
 - De favoriser l'adhésion aux soins des patients en leur évitant un contact (souvent le premier) traumatique avec la psychiatrie
 - De prévenir des drames : suicides, passages à l'acte pathologiques
 - De répondre plus efficacement aux besoins des partenaires
 - De mobiliser les CMP/libéraux de manière pertinente, en contexte de tension majeure des dispositifs de soins psychiatriques

Objectifs non poursuivis

- Assurer directement la gestion de l'urgence lorsqu'elle est là
- Assurer l'orientation des patients en hospitalisation en psychiatrie
- Effectuer une médiation entre patients / proches / partenaires et une structure de soins investie d'un suivi
- ATEO 73 n'a pas pour fonction de se substituer aux dispositifs de soins psychiatriques des services d'urgences du territoire

Modalités de fonctionnement

- Accueil téléphonique par IDE psy
- L'appel peut rester confidentiel
- L'appel n'entraîne pas l'ouverture d'un dossier patient au CHS
- Les situations traitées ne se limitent pas à la psychiatrie

Modalités de fonctionnement

- Le nombre d'appels téléphoniques pour chaque situation n'est pas limité
- Après orientation, le cas échéant, possibilité de maintenir un lien téléphonique pour s'assurer de la mise en œuvre effective du suivi
- Possibilité de rappels des personnes / proches / partenaires : évolution de la situation, du positionnement de la personne, etc.
- ATEO a vocation à orienter vers les soins, et non à s'y substituer dans la durée : équilibre à trouver au cas par cas
- **Il n'y a pas de régulation médicale au quotidien**

Quelle utilité pour les partenaires (soins) ?

- Connaître le travail effectué pour éviter le recours aux urgences
- Proposer une possibilité d'orientation pour les situations ne relevant pas de l'urgence psychiatrique
 - Au patient lui-même
 - A un proche inquiet
- Proposer un espace d'écoute à toute personne identifiée en souffrance au décours d'un contact avec un professionnel
 - Ne concerne pas les patients eux-mêmes au cours de leurs hospitalisations, mais peut être proposé aux proches
 - Répondre aux interrogations d'un professionnel sur l'indication et les modalités de mise en œuvre d'un suivi psychiatrique (hors cas relevant d'un avis psychiatrique de liaison)

Conclusion

- Une logique de prévention
 - Problématique générale dans les pratiques et l'offre de soins
- La prévention, notamment en santé mentale, concerne tout le monde
 - Identifier un besoin, c'est bien, mais pour en faire quoi?
 - Patient n'acceptant pas d'emblée l'idée d'un suivi
 - Accessibilité réelle au suivi problématique
- Donner les coordonnées d'ATEO, c'est, pour tout professionnel, poser un acte en adéquation avec un besoin identifié, pouvant servir de trait d'union avec un suivi effectif
 - Pour faciliter ce recours, le « besoin » est conçu très large : santé mentale et PTSM plutôt que psychiatrie
- Projets :
 - PET CHS 2024-2029: extension ATEO → téléexpertise médicale psychiatrique pour les médecins généralistes de Savoie
 - Mise en place de la Consultation Non Programmée via le Centre 15 ?