

Des centaines d'appels, un seul numéro

Depuis deux ans, un seul numéro doit être composé dans les situations d'urgences psychiatriques. Le fruit d'un projet géré avec rapidité et efficacité.

Avec la répartition de leurs effectifs sur quatre régions, les Services psychiatriques publics vaudois* sont aujourd'hui en mesure d'intervenir de manière efficace sur tout le territoire vaudois.

Mais cela n'a pas toujours été aussi simple. Jusqu'en 2011, il n'existait pas de numéro d'appel unique pour les cas d'urgence. De quoi plonger les personnes en détresse psychologique et leurs proches dans une inquiétude encore plus profonde. Quel hôpital appeler, vers quel service de soins se tourner? «Face à cette situation, nous avons décidé de nous réunir, afin de trouver une solution la plus simple possible, explique Yves Dorogi, infirmier cadre membre du groupe de travail. Ce fut pour nous l'occasion idéale de simplifier l'accès à la prise en charge psychiatrique et

d'améliorer le suivi de nos patients.» Le projet fut également l'occasion de resserrer les liens entre les différents acteurs et de simplifier la communication entre la personne qui appelle et les professionnels. «Nous avons travaillé avec la Centrale téléphonique des médecins de garde, afin qu'elle puisse apporter le premier soutien, souligne Yves Dorogi. Ce numéro est celui à composer en priorité. Si le collaborateur de la Centrale estime que le cas mérite une prise en charge psychiatrique, il transfère l'appel à l'un des hôpitaux de nos quatre régions, qui pourra répondre plus spécifiquement aux besoins de l'appelant et organiser, le cas échéant, une consultation en urgence. Il va de soi que, si la situation est critique, une équipe sera immédiatement envoyée sur place!» Grâce à ce dispositif,

la personne en détresse a un contact direct et continu avec un professionnel de la santé.

20

le nombre d'appels pour une urgence psychiatrique reçus chaque jour uniquement en région lausannoise.

A noter encore qu'une collaboration a également été mise en place avec La Main Tendue ou Pro Juventute, afin de renforcer la cohérence de l'ensemble du système des numéros d'appel. □

*Dont le Département de psychiatrie du CHUV pour les Secteurs Nord, Centre et Ouest et la Fondation de Nant pour l'Est.

3 questions à Jean-Marc Richard



«Je me vois comme une passerelle entre les gens.»

Jean-Marc Richard entend chaque soir les témoignages de personnes en

difficulté dans son émission *La ligne de cœur*, sur La Première.

Quelle est la mission de «La ligne de cœur»?

Offrir un espace d'écoute et de partage, dans un univers autre que celui de la psychiatrie, par exemple. Je pense qu'à certains moments, les personnes qui font appel aux professionnels éprouvent le besoin de partager leurs expériences avec des gens qui n'appartiennent pas à ce milieu. Mais je ne donnerai jamais de conseil. Certains de mes prédécesseurs le faisaient, pas moi. Je me vois plutôt comme une passerelle entre les gens.

Quelle est votre vision de la psychiatrie?

La psychiatrie est un métier pour lequel j'ai énormément de respect. Quand j'ai repris l'émission, les choses étaient claires dès le départ: je ne voulais pas «jouer au psy» comme d'autres jouent au sélectionneur devant un match de foot!

Est-ce que vous devez «trier» les appels?

Non. Certains soirs sont plus tranquilles que d'autres, mais nous ne refusons personne. Tout se fait au feeling, à l'écoute, avec toute l'équipe. Et si beaucoup d'auditeurs appellent, nous leur suggérons simplement de tenter à nouveau leur chance le lendemain.

