



L'accueil, un temps pour soigner

Florence Quartier
Patrick Chaltiel
Dimitri Karavokyros
Philippe Rey-Bellet

... L'accueil, un temps pour soigner

L'accueil existe désormais presque partout : c'est l'entrée à l'hôpital, c'est une unité de triage ou bien c'est le lieu dévolu à l'arrivée administrative du patient. Au-delà de cette hétérogénéité, de cette banalisation, nous avons voulu (re)trouver l'accueil comme démarche de soins bien particulière, en partie propre à la psychiatrie, et dans laquelle les infirmiers sont en première ligne en même temps que tous les intervenants sont concernés : médecins, psychologues, assistants sociaux.

L'accueil est donné ici comme une intervention soignante à part entière, utile à proposer dans toutes les phases du traitement. Et pour donner force et concrétude à cette proposition, les auteurs sont allés sur le terrain et ont donné la parole à des infirmiers, infirmières, à des équipes, à celles et ceux qui sont en première ligne dans ce travail d'accueil.

Nous sommes allés à Bondy, en Seine-Saint-Denis. C'est un des berceaux de l'accueil en France : dans les années 1980, Guy Baillon et d'autres avec lui transforment la conception même du soin en psychiatrie.

Nous sommes allés à Malévoz, en Suisse, où l'institution psychiatrique accueille le patient et sa famille dans un hôpital qui vit en osmose avec l'environnement urbain. Là aussi, des équipes multidisciplinaires, et en particulier les infirmiers, ouvrent de nouvelles voies, pensent le soin, sans se laisser démotiver par le contexte tendu ou les restrictions imposées.

La démarche « accueil » peut être le moment où se redécouvre la liberté perdue.

Florence Quartier est psychiatre, membre de la Société suisse de psychiatrie-psychothérapie, et psychanalyste, membre de la Société suisse de psychanalyse.

Patrick Chaltiel est psychiatre des hôpitaux et chef de pôle à l'EPS Ville-Evrard.

Dimitri Karavokyros est psychiatre honoraire des hôpitaux.

Philippe Rey-Bellet est psychiatre et médecin-chef de département.

**L'accueil, un temps
pour soigner**

À Guy Baillon, l'ami de toujours,
sans lequel l'Accueil ne serait pas ce qu'il peut être aujourd'hui

Collection : L'Offre de soins en psychiatrie
Directeur de collection : Thierry Trémine

L'accueil, un temps pour soigner

Florence Quartier

Patrick Chaltiel

Dimitri Karavokyros

Philippe Rey-Bellet



ISBN : 978-2-7420-1445-3

ISSN : 2270-1338

Éditions John Libbey Eurotext

127, avenue de la République

92120 Montrouge, France

Tél. : 01 46 73 06 60

e-mail : contact@jle.com

<http://www.jle.com>

© John Libbey Eurotext, 2015

Il est interdit de reproduire intégralement ou partiellement le présent ouvrage sans autorisation de l'éditeur ou du Centre Français d'Exploitation du Droit de Copie (CFC), 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris.

Les auteurs

Florence Quartier, psychiatre (membre de la Société suisse de psychiatrie) et psychanalyste, Genève, Suisse

Patrick Chaltiel, psychiatre, chef de service, EPS de Ville-Évrard, Neuilly-sur-Marne, France

Dimitri Karavokyros, psychiatre honoraire des hôpitaux, Gap, France

Philippe Rey-Bellet, psychiatre médecin-chef de département, Centre hospitalier du Valais, Monthey, Suisse

Sommaire

• Introduction. L'Accueil : un temps pour soigner	IX
> Florence Quartier	
1 • L'accueil, fil rouge du soin en psychiatrie	1
> Dimitri Karavokyros	
Le travail d'Accueil à Bondy, France	
2 • L'accueil, porte ouverte sur l'imprévisible	37
> Patrick Chaltiel	
3 • Au cœur de l'accueil, le travail infirmier	47
> Florence Quartier, Patrick Chaltiel, Marc Haumont.	
4 • Le centre d'accueil et de crise (CAC)	57
> Patrick Chaltiel, Marc Haumont	
Le travail d'Accueil à Malévoz, Suisse	
5 • L'accueil : au-delà du lieu, une manière de concevoir la psychiatrie	63
> Philippe Rey-Bellet, Aline Schuwey	
6 • La détresse et la vie	75
> Philippe Rey-Bellet, Florence Quartier	
La pratique au quotidien	
7 • Un autre accueil, les familles dans les EHPAD	79
> Florence Quartier	
8 • Accueil à l'hôpital général : de l'urgence à la rencontre	87
> Communication AFERUP	

Introduction

Florence Quartier

Parler de l'accueil en psychiatrie, n'est-ce pas tout simplement parler de l'entrée dans un service ? Tout le monde fait de l'accueil : à l'entrée d'un service psychiatrique, aux urgences de l'hôpital, dans un centre ambulatoire, etc. Mais alors, si cette manière de faire est si répandue, si elle est pratiquée partout et de manière si habituelle, pourquoi se mettre à plusieurs, comme nous le faisons dans cet ouvrage, pour en décortiquer les tenants et les aboutissants ? C'est que la bannière « accueil » recouvre une grande diversité des pratiques et des modèles. Il suffit de poser quelques questions pour s'en rendre compte :

- Qui accueille ? Les infirmiers, le médecin ou quelqu'un d'autre ?
- Oh, ça dépend, c'est selon la disponibilité.

Réponse vague et peu en phase avec l'évolution des professions. Le rôle de l'infirmier(ère), celui du médecin, méritent bien mieux aujourd'hui que de s'alterner sans autres critères que celui de la disponibilité. Ce sont les infirmiers qui sont les mieux placés pour être au cœur du dispositif d'accueil. Et puis, la disponibilité est une notion trop élastique pour définir un fonctionnement : on sait bien qu'elle ne résulte pas seulement de contraintes horaires mais de bien d'autres facteurs qui jouent entre les membres de l'équipe.

- Comment accueille-t-on le patient, et en vue de quoi le fait-on ?
- Cela dépend, on évalue s'il y a urgence ou non, s'il y a un risque de violence ou non. En fait, on trie pour aiguiller ailleurs rapidement.

Réponse vague, sans conception précise du soin et, de plus, sans séparation claire entre urgence et accueil.

- Mais alors, s'il existe un « accueil-tri », existe-t-il un « accueil-soignant » ?
- Oui, le temps de l'accueil peut être un temps soignant s'il est basé sur une conception du soin dans laquelle le dialogue, la relation, l'engagement personnel des uns et des autres sont considérés comme des instruments soignants et/ou thérapeutiques à part entière.

Cette conception est basée sur l'idée que l'accueil, ce n'est pas seulement le moment de l'entrée du patient, c'est une démarche générale que chaque intervenant doit pouvoir mettre en œuvre où qu'il soit, partout et en tout temps dans le service. Les infirmiers peuvent en être les garants. Il s'agit là d'une des manières de développer et de faire évoluer en psychiatrie toute la richesse de la démarche clinique.



- Et les familles, sont-elles reçues ?
- Non, on ne voit pas les familles, ou alors seulement si le patient le demande, et bien souvent il n'est pas d'accord.

C'est une réponse encore très fréquente. Cela paraît étrange à l'heure de la concertation, du partage et de ce qui est devenu une évidence : quand surgit un problème qui amène un patient jusqu'à nous, la souffrance exprimée concerne aussi les proches.

Ce bref tour d'horizon révèle une hétérogénéité que, de fait, on retrouve partout et toujours dans tous les domaines de la psychiatrie. Elle est inévitable, elle est due à la complexité de l'objet « psychiatrie » qui ne peut toujours pas entrer dans une case médicale, sociale ou conceptuelle unique :

- le contexte joue un rôle prépondérant : un centre d'accueil ne fonctionne pas de la même manière s'il est implanté dans un hôpital psychiatrique ou dans un hôpital général ou s'il fait partie intégrante du fonctionnement d'un secteur ;
- les avancées de la recherche n'ont pas de retombées directes. Il s'ensuit que les uns rechignent à accepter les nouveaux apports de la génétique, les autres campent sur des positions analytiques dogmatiques qui n'ont pas lieu d'être, d'autres encore, ignorant tout de l'histoire de la discipline, réinventent la roue. Et en même temps, sur le terrain, de très nombreuses équipes comprenant des médecins-chefs pugnaces, des infirmiers et des médecins expérimentés ou en formation, des assistantes sociales tenaces et déterminées, des psychologues et d'autres encore avec eux, cherchent un équilibre entre différentes tendances, différents types de savoir, et ne veulent pour rien au monde lâcher la psychiatrie. Pour eux, l'accueil peut être un formidable laboratoire qui condense tous les espoirs qu'une pratique singulière contient. Il peut s'agir d'un apprentissage à nul autre pareil, une manière d'ouvrir sur toutes les questions qui sont posées à la psychiatrie. C'est bien sûr à eux qu'est prioritairement dédié cet ouvrage.

Plutôt que de passer en revue les différents types d'accueil, plutôt que d'en faire une liste exhaustive, nous avons pensé qu'il serait plus intéressant pour le lecteur de se faire une idée sur ce type d'offre de soins à partir d'exemples concrets tirés de nos pratiques. Il s'agit pour nous de mieux faire connaître tout l'intérêt que peut avoir la « démarche accueil » dans la psychiatrie d'aujourd'hui, porteuse qu'elle est d'enjeux très importants. En parallèle, il nous a paru utile de faire découvrir ou re-découvrir cette démarche en la replaçant dans sa dimension historique, ce qui permet d'en saisir toute l'intrication avec l'évolution générale de la psychiatrie depuis la fin de la Seconde Guerre mondiale. Au fil de ce périple, il apparaît clairement que l'accueil n'est pas une simple technique limitée à l'arrivée du patient mais en réalité une des modalités de base du soin en psychiatrie. Mais n'allons pas trop vite et prenons d'abord le temps de nous inquiéter de quelques problèmes actuels.