

Réseau National du Risque Psycho-Social

En partenariat avec



Cahier des charges d'une consultation physique

Les actions de prise en charge lors d'une consultation physique des professionnels en santé en souffrance par des médecins généralistes, psychologues et psychiatres

Octobre 2019

SOMMAIRE :

- **INTRODUCTION**
- **QUELLE EST LA PARTICULARITÉ DES INTERVENANTS DU PREMIER NIVEAU DE PRISE EN CHARGE ? COMMENT LES TROUVER ?**
- **PROFIL DES INTERVENANTS DU RÉSEAU PSYCHOSOCIAL NATIONAL MIS EN PLACE PAR SPS**
- **AVANT LA CONSULTATION PHYSIQUE**
- **PREMIER ENTRETIEN**
 - Durée, prix, techniques et objectifs visés
 - Quelles pratiques de prise en charge ?
 - Quelles solutions de prises en charge ?
 - Fin d'entretien et traçabilité des informations patients

INTRODUCTION

- **Objectif :**

Permettre aux professionnels de santé (psychologues, MG, psychiatres) chargés de mener ces entretiens physiques en proximité, d'offrir la qualité nécessaire à une prise en charge d'excellence grâce à une harmonisation de ces conditions de prise en charge.

Il existe 3 niveaux de consultation physique :

- 1^{er} niveau : effectuée par des psychologues, MG et psychiatres
- 2^e niveau : effectuée par des psychothérapeutes, infirmiers, kinésithérapeutes, pharmaciens, dentistes, ostéopathes...
- 3^e niveau : complémentaire avec les 2 autres niveaux. Fait intervenir des acteurs de la partie administrative : juristes, comptables, avocats, syndicats...

Ce cahier des charges développe le 1^{er} niveau de prise en charge

Quelle est la particularité des intervenants du 1^{er} niveau de prise en charge ? Comment les trouver ?

- **Intervenants :**

- Membres du réseau Souffrance et travail
- Membres du réseau de psychologues civils sélectionné par le Service de Santé des Armées
- Membres du réseau Morphée
- Membres du réseau national de soignants en ambulatoire constitué par l'association SPS. Ils ont reçu une première formation spécifique.

- **Comment les trouver ?**

- Tous les intervenants de ce réseau psychosocial national seront référencés dans un annuaire SPS
- Objectif de cet annuaire : assurer une réelle visibilité des professionnels formés, afin de garantir le meilleur accompagnement et la meilleure orientation possible des patients (tant médicale qu'administrative)
- Sur le site internet de l'association SPS : <https://www.asso-sps.fr/reseau-national-du-rps.html>

Profils des intervenants du réseau psychosocial national mis en place par SPS

- Psychologues du **Réseau Souffrance et Travail**
- Psychologues civils experts dans le syndrome post traumatique et sélectionnés par le **Service de Santé des Armées**

- Psychiatres de Paris Île-de-France, experts dans la prise en charge des troubles du sommeil du **réseau Morphée**
- Médecins formés par le DIU « **Soigner les soignants** »
- Psychiatres des **unités dédiées**
- Professionnels en santé (psychologues, MG et psychiatres) formés par **l'association SPS en partenariat avec le réseau Souffrance et Travail**

Avant la consultation physique

- **Premier contact et fiche de liaison :**

Il peut se faire via un échange téléphonique (entre le clinicien travaillant avec la plateforme SPS et l'intervenant de 1^{er} niveau) ou une fiche de liaison comportant le premier bilan établi par le psychologue de la plateforme SPS.

- **Organisation des prises de rendez-vous :**

Sur un agenda en ligne.

Chaque intervenant du réseau détenteur d'un agenda en ligne s'engage à réserver des plages de consultation pour recevoir les professionnels en santé en souffrance.

Premier entretien

- **Durée de l'entretien :**
 - 45 minutes pour les MG
 - 1h30 pour les psychologues

C'est la durée généralement nécessaire pour évaluer l'état clinique, la situation professionnelle, les conséquences financières et sociales de sa souffrance.

L'entretien peut durer plus longtemps

- **Prix et rémunération :**

- Pour les MG :
Cotation ALPQP003 à 69€12.
Le professionnel en santé rendu vulnérable ne paie que la part complémentaire, soit 20€73 qui lui sera remboursée.
- Pour les psychologues :
Le prix est variable suivant le professionnel.
La consultation n'est pas remboursée, sauf dans les départements 13, 31 et 56.
- Pour les psychiatres :
Cotation spéciale d'environ 60€, qui est prise en charge par la CPAM pour le professionnel en santé.

- **Technique employée :**

Il doit être semi-directif pour permettre de centrer le discours des personnes interrogées autour des thèmes définis au préalable par les professionnels et consignés dans un guide d'entretien.

- **Objectifs visés :**

- Évaluer la forme et la gravité des symptômes
- Identifier l'organisation du travail telle qu'elle est ressentie
- Déterminer la stratégie thérapeutique, médico-juridico-administrative toujours centrale dans ces pathologies

Quelles pratiques de prise en charge ?

1- Déterminer les signes spécifiques du burn-out

- Des signes cliniques non spécifiques physiques, comportementaux, psycho-affectifs.
- Le devenir du syndrome dépend de plusieurs facteurs :
 - La sévérité du tableau lorsque le patient se décide à consulter
 - La rapidité de la prise en charge
 - La qualité du soutien professionnel et des mesures de prévention
 - L'environnement familial

L'épuisement professionnel peut également se compliquer (troubles anxieux généralisés avec crises de paniques et troubles phobiques, de Troubles Obsessionnels Compulsifs...)

2- Repérer spécifiquement :

- Degré de stress
- Troubles cognitifs : mémoire, concentration
- État de Stress Aigu (ESA)
- État de stress post-traumatique
- Effondrement anxio-dépressif MADRS
- Évaluation du risque suicidaire : pensées suicidaires, scénario,...

Risque suicidaire : l'échelle MADRS permet à l'intervenant d'évaluer la gravité des symptômes dans des domaines très variés tels que l'humeur, le sommeil...

3- Repérer la décompensation comportementale :

- Violence contre l'outil de travail
- Violence entre collègues
- Violence contre l'encadrement
- Comportement tyrannique, sensation d'harcèlement moral subi

4- Repérer les décompensations somatiques :

- Troubles cardio vasculaire, HTA, IDM, palpitations, état de choc...
- Syndrome métabolique, DNID, hypothyroïdie...
- Troubles gastro-intestinaux...
- Troubles musculo-squelettiques, lombalgies, sciatiques, douleurs musculaires
- Troubles dermatologiques : eczéma, psoriasis, urticaire, prurit
- Troubles immunologiques et allergiques...

5- Identifier l'organisation du travail telle qu'elle est ressentie

6- Reconstruire la double dégradation

- Dégradation du travail
- Dégradation de la santé
- Repérage dans le récit du patient des techniques de management pathogènes répertoriées :
 - Le détournement du lien de subordination
 - Le détournement des règles disciplinaires
 - Le détournement du pouvoir de direction
 - Le détournement du pouvoir d'organisation

Quelles solutions de prise en charge ?

1- Aspects de droit

La connaissance des articles assurant la protection de la santé du travailleur, des jurisprudences, des voies de sortie du contrat de travail sont indispensables ainsi que les outils médico-juridiques.

2- Les solutions de prise en charge administrative proposées aux patients doivent être maîtrisées car elles sont la clé de la diminution de l'anxiété et aussi du risque suicidaire lié à la précarisation ressentie

A- Déclaration d'accident de travail :

- Nécessité d'un fait accidentel précis :
 - Agression physique ou verbale
 - Altercation
- Nécessité d'une lésion de survenue brutale : malaise, crises de larmes...

B- Mise à disposition de tous les outils utiles pour se défendre :

- Déclenchement de la Responsabilité Civile Professionnelle (RCP)
- Alerte d'un syndicat professionnel et avertissement du CHSCT

- Prise de contact avec un avocat spécialisé en droit en santé en région
- Mise en relation avec un médiateur
- Interpellation de l'ADAVIP, CIDFF...
- Dépôt de plainte pour harcèlement
- Toujours s'entourer ou prendre avis auprès d'un avocat spécialisé en droit en santé

Fin d'entretien et traçabilité des informations patients

Le professionnel remet à son patient un courrier avec des actions à mener jusqu'à la prochaine visite ou lui présenter le protocole de prise en charge avec les acteurs à impliquer :

- Médecin du travail
- Psychologue clinicien et/ou travail, MG, psychiatre
- Tuteurs pour les libéraux (au sein de chaque URPS)
- Juristes, avocats
- Autres professions d'accompagnement

La traçabilité du travail réalisé par les intervenants permet de pouvoir disposer à tout moment de l'information nécessaire et suffisante :

- Pour visualiser et comprendre le suivi et l'orientation des patients
- Pour sécuriser le travail des intervenants avec les patients
- Pour délivrer les renseignements essentiels en cas de problème ou de plainte d'un patient (dossier patient opposable, mis à disposition de la justice)

Les informations se rapportant au travail des intervenants doivent être rédigées de façon très factuelle et synthétique.

Ces informations peuvent être transmises à d'autres professionnels (au médecin traitant, à tout autre professionnel en cas d'orientation) avec l'accord écrit du patient.