

# **Eole-Réseau LIENS : Service d'appui et d'orientation téléphonique pour les professionnels confrontés à des personnes souffrant de problèmes de santé mentale**

***Eole-Réseau LIENS : Telephone based assistance and referral advice for primary care professionals confronted with mental health issues in their patients***

***I. Bergeret, A. Flausch, D. Montag, N. Van Snick, V. Dubois, I. Pelc et R. Sferrazza***

Service Eole-Réseau LIENS, Bruxelles

## **RESUME**

***Eole-LIENS est une ligne téléphonique disponible pour les professionnels de première ligne confrontés, dans leur pratique quotidienne, à des patients ou usagers, en difficulté psychologique. Ce service propose un dialogue avec un tiers permettant un appui, une aide au maniement de la situation, une orientation plus fine vers les services-ressource existant dans le réseau.***

***Rev Med Brux 2010 ; 31 : 241-2***

## **ABSTRACT**

***Eole-LIENS is an available telephone line for first-line professionals facing, in their daily practice, patients or users in psychological trouble. This service proposes a dialogue with a third party allowing a support, a help to the handling of the situation, a finer orientation towards the institutions existing in the network.***

***Rev Med Brux 2010 ; 31 : 241-2***

***Key words : phone desk, mental health, psychological suffering, primary care workers, mental health care network***

## **INTRODUCTION**

Le service Eole-Réseau LIENS a développé ses racines sur base de différents constats, dont les principaux sont les difficultés de collaboration entre les travailleurs de la santé de première ligne, souvent isolés professionnellement, et ceux de la santé mentale, à propos de situations cliniques partagées. Le service s'est donné pour mission d'améliorer l'articulation entre le secteur hospitalier et le secteur ambulatoire par une connaissance approfondie des différentes logiques de travail propres à chaque secteur, notre service se présentant comme un lieu d'intermédiation. Par une connaissance approfondie des différentes logiques de travail propres à chaque secteur, notre service se présentant comme un lieu d'intermédiation.

## **FONCTIONNEMENT DU SERVICE**

Eole-Réseau LIENS est une ligne téléphonique qui s'adresse aux professionnels de première ligne (médecins, professionnels travaillant en PMS, au sein de services psycho-sociaux, etc.) confrontés à une situation de santé mentale qui leur pose problème.

Notre équipe offre au professionnel la possibilité d'un moment d'arrêt sur la situation de crise qui le met en difficulté dans la prise en charge de son patient/usager. Concrètement, il s'agira, dans un premier temps, d'étoffer la compréhension du problème qui est amené et de réfléchir aux aspects masqués de la demande que fait le patient au professionnel. Ce temps d'échange et d'analyse de la demande permet de prendre de la distance par rapport à l'urgence vécue et

de ne plus agir sous la pression, qu'elle vienne du patient, de la famille, d'une institution ou d'un autre professionnel. Celle-ci place l'intervenant dans une situation d'inconfort et l'amène à prendre des décisions et à poser des actes qui ne seront pas toujours adaptés à la problématique du patient.

Cet échange téléphonique prend la forme d'un partage de connaissances et d'une recherche commune permettant de trouver de nouvelles pistes de réflexion et de travail, en se basant sur le travail déjà effectué par le professionnel qui nous appelle.

Dans un second temps, et si cela s'avère nécessaire, il s'agira de réfléchir ensemble à l'orientation du patient vers le lieu de soin ou le soignant le plus adéquat possible. Notre équipe, au travers de la pluridisciplinarité qui la caractérise (elle est constituée de 5 écoutantes : 3 psychologues, un médecin généraliste et une assistante sociale psychiatrique), a développé une connaissance approfondie du réseau de santé mentale en région de Bruxelles-Capitale. Cette connaissance, en plus de nous permettre d'aider au mieux le professionnel à orienter son patient, nous amène aussi à améliorer l'accessibilité aux institutions existantes en traduisant au professionnel les pratiques de celles-ci.

02/223 75 52, 24 h/24



**Eole-Réseau LIENS**

53 rue du Président  
1050 Bruxelles

Plus d'informations : <http://www.eolepsy.be>

**Correspondance et tirés à part :**

Service Eole-Réseau LIENS  
Rue du Président 53  
1050 Bruxelles  
E-mail : [eole.psy@skynet.be](mailto:eole.psy@skynet.be)

Travail reçu le 4 mai 2010 ; accepté dans sa version définitive le 18 juin 2010.