



## **Abstract : Accueil téléphonique et équipe mobile de crise Tandemplus**

### **Introduction :**

En 4 ans, Tandemplus, l'équipe mobile de crise et l'Accueil téléphonique de Hermesplus ont eu à traiter 1 485 demandes. Cela représente 30 nouvelles demandes par mois.

### **Procédure :**

Chaque appel arrive via l'Accueil téléphonique (1,5 ETP, équipe bilingue avec travailleur social, experts du vécu ayant une expérience professionnelle en soins de santé). Un tri est ensuite opéré lors des briefings quotidiens et de la réunion hebdomadaire de l'équipe.

La moitié des demandes a nécessité une intervention de l'équipe mobile. Ces interventions sont axées sur l'établissement d'un contact et d'une relation ou le rétablissement de contacts existants avec les services d'assistance. Avec un effectif de 4 ETP, 15 nouvelles inclusions sont réalisées en moyenne par mois. Le délai entre la demande et le premier contact avec l'équipe est inférieur à 48 heures. Par situation, on compte en moyenne 1 à 2 visites sur le terrain par semaine. La supervision médico-psychiatrique s'établit à 4 h/semaine. Un médecin psychiatre en formation (0,5 ETP) fait partie de l'équipe.

### **Résultats :**

Il se dégage des chiffres d'enregistrement quelques constatations marquantes :

- Un tiers des demandes sont introduites par des membres de la famille et ce nombre augmente au cours des 4 années de fonctionnement.
- 75 % des clients, soit trois sur quatre, indiquent être suivis par un prestataire de soins médicaux (généraliste/psychiatre).
- 60 % des clients sont connus en psychiatrie résidentielle et chez 46 % de ces clients, l'hospitalisation a eu lieu moins de 6 mois auparavant.
- Dans près de 25 % des accompagnements, un renvoi vers une forme d'accueil résidentiel s'est avéré nécessaire.

Pour 80 % des accompagnements, un réseau d'assistance a pu être (re)créé autour du client à court terme (dans les 30 jours ouvrables en moyenne).

Durant ces 4 ans, cette équipe bilingue s'est forgé une expertise de l'aide urgente ambulatoire et mobile dans une zone d'action caractérisée par des quartiers présentant une forte densité de population et un certain dénuement socio-économique.

***Pour en savoir plus sur le fonctionnement de l'équipe mobile de crise Tandemplus, consultez le site internet***

<https://hermesplus.be/fr/notre-operation/documents/type/video-fr/>