Dream TEAM

Hôpitaux Universitaires Genève

L'ESSENTIEL, C'EST VOUS.

Dream TEAM

SOMMAIRE

Introduction / 4
Projets / 6

#SOINS
01 Accueil / 8
02 Groupe de référents / 10
03 SIM : Suivi intensif dans le milieu / 12
04 Évaluation en cabinet et à domicile / 14
05 Outils mobilité / 16
06 Le bistrot communautaire / 18
07 SEL : Service d'échange local / 20

#BIEN-ÊTRE DU PERSONNEL
08 Appartenance et bien être / 22

#ENSEIGNEMENT
09 Pairs praticiens / 24
10 Formation d'addictologie transversalle HUG / 26
11 Formation continue pour les professionnels et les entreprises / 28

#COMMUNICATION
12 Liaison communautaire / 30
13 Groupe média / 32
14 Site internet / 34
15 Blog et réseaux sociaux / 36
16 Ligne téléphonique et mail unique 24h/24h / 38
17 Dépliants / 40
18 Journal papier : Addict'Ohh ! / 42
19 Droguetoibien.ch / 44
20 Addicto'Bus / 46
21 DreamTeam v2.0 / 48

INTRODUCTION

LA MAISON DES ADDICTIONS

Dans une logique de psychiatrie communautaire, le Service d'addictologie décide de fermer son unité à l'hôpital psychiatrique et de fusionner les anciennes consultations en favorisant ainsi les soins dans le milieu.

Le Service devient La Maison des Addiction, située au coeur de Genève.

Le bâtiment de l'UTHA est reconverti en espace permettant aux jeunes entrepreneurs souhaitant démarrer une startup de débuter leur activité.

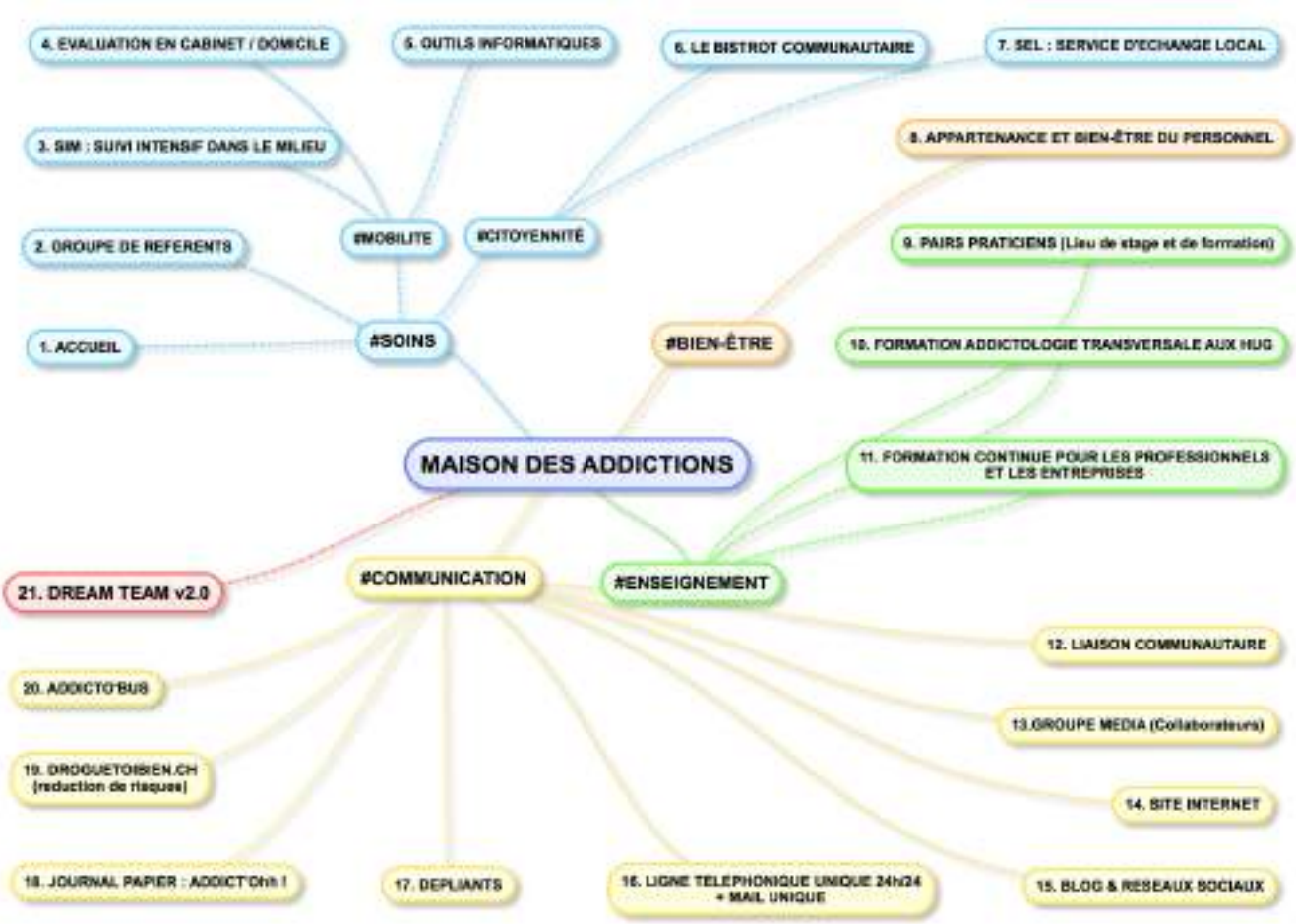
Cette refonte est le fruit d'une réflexion d'un groupe de collaborateurs appelé Dream TEAM

Sa mission est d'améliorer l'efficience et de proposer des projets qui couvrent divers axes.

Ils sont au nombre de 4 :
- les soins
- l'enseignement
- la communication
- le bien-être des collaborateurs

PROJETS

LES PROJETS EN UN CLIN D'ŒIL !



ACCUEIL

#SOINS

01

ACCUEIL

L’accueil: une évidence pour la Maison des Addiction.

Personnalisé, il permet d’orienter, de donner des informations, de cibler les besoins, de préserver les lieux de soins mais aussi de rassurer les clients et le voisinage. Il assure à celui qui se rend dans la Maison des Addictions, qu’il est au bon endroit, au bon moment s’il est demandeur de soins ou qu’il peut y revenir s’il n’est pas encore prêt.

A tour de rôle, chaque collaborateur, aidé d’un ou plusieurs patients, assume ce service d’accueil par une présence continue dès l’entrée et dans les locaux de la Maison des Addictions.

GROUPE DE REFERENTS

02

#SOINS

GROUPE DE REFERENTS

Ce groupe de référents remplace le traditionnel binôme de référence par un groupe de plusieurs référents.

Ces soignants pluridisciplinaires (infirmiers, médecins, psychologues et assistants sociaux) assureront l'entièreté du suivi.

Ce groupe permet de centraliser et de solidifier la prise en soins du patient en assurant une continuité de celle-ci.

Chaque rencontre avec la personne suivie se fera en présence du groupe de référents et du patient, permettant ainsi une vision globale de la situation.

L'autonomisation et l'empowerment du patient deviennent une priorité.

03

SUIVI INTENSIF DANS LE MILIEU

#SOINS

SUIVI INTENSIF DANS LE MILIEU

Ce dispositif de suivi intensif dans le milieu, inspiré de plusieurs modèles internationaux, vise à initier, restaurer ou continuer de prodiguer des soins en maintenant la personne dans son milieu.

En plus de favoriser l'insertion au sein de la communauté, ce dispositif permet d'évaluer les compétences et ressources de la personne, d'éviter les hospitalisations en milieu psychiatrique et de promouvoir la coopération au traitement.

L'intensité de ce suivi est flexible et peut aller jusqu'à l'hospitalisation à domicile.

En aucun cas ce groupe de référents ne se substitue au réseau naturel ou aux partenaires déjà en place. Il peut s'appuyer sur une collaboration des proches, du voisinage, du tissu associatif, des services sociaux et de soins à domicile, etc…, en leur reconnaissant un rôle de partenaires dans les soins.

Prestations

- *évaluation psychosociale et familiale.*
- *éducation à la santé et aide à la prise de médication.*
- *interventions de crise et prévention de rechute.*
- *aide à la résolution de problèmes.*
- *apprentissage des habiletés nécessaires à l'autonomie.*
- *soutien et accompagnement dans des activités occupationnelles ou de réhabilitation.*
- *travail d'écoute, de soutien et de partenariat auprès des proches ou familles.*

04

EVALUATION EN CABINET OU A DOMICILE

#SOINS

EVALUATION EN CABINET OU A DOMICILE

Les médecins généralistes se trouvent régulièrement démunis face à la problématique addictologique des patients qui viennent consulter.

L'intention est de répondre à une demande aussi bien du praticien que du patient, afin de maintenir ce dernier dans son environnement. Il est important d'accompagner le consultant dans ses difficultés et questionnements.

Pour cela, cette évaluation en cabinet ou à domicile permet de répondre aux besoins des professionnels en allant sur demande à leur rencontre.

Elle donne également la possibilité de joindre la personne ressource par téléphone ou mail. La disponibilité et la rapidité à répondre au besoin sera notre atout !

05

OUTILS ADAPTÉS À LA MOBILITÉ

#SOINS

OUTILS ADAPTÉS À LA MOBILITÉ

Pour pouvoir favoriser la mobilité, les équipes ont à disposition des outils informatiques adaptés.

Une tablette sécurisée, connectée à internet, permet aux collaborateurs d'être autonomes et efficients. Cette dernière permet d'accéder aux dossiers, de gérer l'agenda des rendez-vous, d'écrire des notes de suite ou des transmissions ciblées et de facturer les prestations en temps réel.

En complément de cet outil informatique, divers moyens de transport sont à disposition du personnel.

LE BISTROT COMMUNAU-TAIRE

06

#SOINS

LE BISTROT COMMUNAUTAIRE

Plutôt que de créer son propre bistrot, destiné aux patients ayant une problématique d'addictions, la Maison des Addictions collabore avec les cafetiers de la ville.

Ce partenariat permet de renouer les liens avec la collectivité, à travers des espaces existants, en mettant l'accent sur le maintien du citoyen dans la communauté.

Ces espaces offrent des moments d'échange et de convivialité, permettant une réappropriation des lieux qui n'étaient plus investis par les patients.

Les gérants des établissements accueillent non plus des soignants et des patients mais des clients.

SYSTÈME D'ÉCHANGE LOCAL

07

#SOINS

SYSTÈME D'ÉCHANGE LOCAL

La Maison des Addictions débute une collaboration avec l'association SEL du Lac. Ce service d'échange local est une association à but non lucratif qui permet aux citoyens de troquer des compétences et des savoirs.

Les biens et les services échangés au sein de l'Association SEL peuvent être comptabilisés de diverses manières, par une monnaie locale appelée « grain de sel ».

Selon ses compétences, chaque patient peut proposer son aide. Par exemple débarrasser des choses encombrantes en échange d'une aide administrative, la préparation d'un repas, l'accompagnement de personnes.

08

APPARTE-NANCE ET BIEN ÊTRE

#BIEN-ÊTRE

APPARTENANCE ET BIEN-ÊTRE

La Maison des Addictions accueille les collaborateurs en leur offrant les moyens de s’intégrer dans un cadre de travail évolutif, attractif et unique dans son genre.

Pour cela, le service réduit d’une heure le temps de travail de chaque collaborateur, ceci dans le but de promouvoir leur santé et bien-être.

Des moments d’échanges, des formations, des sorties culturelles, des compétitions sportives sont proposés à l’ensemble du personnel.

Une équipe épanouie se sent appartenir à son service en prenant plaisir à travailler et à s’investir.

C’est aussi le premier service des HUG qui propose aux collaborateurs la possibilité et les moyens d'exercer le télétravail.

PAIRS PRATICIENS

09

#ENSEIGNEMENT

PAIRS PRATICIENS

Historiquement issus d'usagers militants, les pairs praticiens sont d'anciens patients ayant vécu l'expérience de la maladie mentale et ses conséquences physiques, psychologiques et sociales.

Le vécu de la lutte, parsemé d'aléas et d'obstacles pour se rétablir, est un atout majeur afin d'aider d'autres personnes ayant à traverser la même épreuve. Cette expertise acquise par l'expérience et non plus seulement par une compréhension intellectuelle vient étoffer l'expertise professionnelle en permettant d'envisager la réalité d'un autre œil et rendre possible l'espoir de se rétablir.

Accepter des pairs praticiens comme collègues à part entière propose à l'ensemble du personnel d'appréhender le rétablissement, non pas comme un concept flou et abstrait, mais comme un fait réel.

Le pair praticien n'est pas engagé pour jouer un rôle d'appoint mais pour sensibiliser toute l'équipe à reconnaitre, à comprendre et à respecter le point de vue des patients. En plus d'amorcer le processus de démolition du mur entre « eux » et « nous », ce modèle illustre que le rétablissement est possible.

La Maison des Addictions, étant reconnue comme lieu de stage pour ce cursus, accompagnera des pairs praticiens en devenir et enrichira son équipe par l'engagement de ceux-ci dans un avenir proche.

FORMATION TRANSVERSALE AUX HUG

10

#ENSEIGNEMENT

FORMATION TRANSVERSALE AUX HUG

Les formations transversales sont destinées au personnel soignant des HUG ne travaillant pas en addictologie.

Le personnel non formé à la problématique de l'addiction peut se trouver démuni.

L'enseignement qui s'appuie sur l'expertise des formateurs aide à acquérir des outils dans ce domaine spécifique.

Par la même occasion, ces cours sensibilisent les soignants en les invitant à réfléchir à la problématique de l'addiction.

11

FORMATION CONTINUE PROFESSION-NELS ET ENTREPRISES

#ENSEIGNEMENT

FORMATION CONTINUE PROFESSIONNELS ET ENTREPRISES

Les soignants de la Maison des Addictions sont à même de donner des formations qui ciblent le personnel soignant d'autres structures de soins (hors HUG). Celles-ci s'adressent dès lors aux cliniques privées, permanences, infirmier(e)s et médecins des entreprises, les médecins installés ainsi qu'infirmier(e)s à domicile.

Le but est d'améliorer la prise en charge des patients présentant une problématique d'addiction et d'optimiser la collaboration avec la Maison des Addictions.

Ces formations peuvent également être mises à la disposition de tous professionnels potentiellement confrontés à ces problématiques dans leurs entreprises ou institutions.

Les soignants de la Maison des Addictions interviennent dans le cadre de sensibilisation, éducation à la santé, prévention ainsi que réduction des risques.

LIAISON COMMUNAUTAIRE

12

#COMMUNICATION

LIAISON COMMUNAUTAIRE

Les soins offerts ou proposés ne peuvent être efficaces que s'ils sont en lien étroit avec la communauté.

De ce fait, un travail de liens, de rencontres, d'échanges réciproques avec les partenaires potentiels est créé et nourri régulièrement.

Pour cela la Maison des Addictions s'engage à accueillir tous les intervenants du réseau genevois ou à les rencontrer sur leur terrain d'action.

Le mandat de liaison est assuré par un pool de soignants et de patients qui ont pour mandat d'accueillir, de sensibiliser, de faciliter l'entrée dans les soins, d'améliorer et de maintenir l'alliance avec le réseau. La liaison explore et trouve de nouvelles opportunités de collaboration.

Les responsables de la liaison communautaire, de par ce travail de proximité, sont identifiables et facilement joignables.

EQUIPE MÉDIA

#COMMUNICATION

13

EQUIPE MEDIA

Un groupe media a comme objectif de gérer l'ensemble de la communication.

Ce groupe tient à jour les différents canaux de communication comme le site internet, le blog, les réseaux sociaux, le mail unique du service, les dépliants et le journal papier. Une formation spécifique organisée au Centre de formation des HUG sur la gestion des médias sociaux a été dispensé à l'équipe administrative du Service.

Les collaborateurs de cette équipe administrative sont responsables de la gestion de ces médias. Ils reçoivent des messages sur les réseaux sociaux et l'adresse email centralisée du Service et sollicitent les collaborateurs pour produire des articles et des réponses aux questions des utilisateurs.

Cette équipe assure la mobilité comme les autres collaborateurs le font dans leurs tâches soignantes. Elle se déplace d'une structure à l'autre pour réaliser des interviews et alimenter ainsi les différents canaux de communication. Elle travaille aussi depuis le domicile permettant ainsi une flexibilité d'horaire, une baisse de coûts, une réduction de l'absentéisme et un gain de temps en diminuant les transports.

La constitution de cette équipe média est essentielle pour la réussite des projets de communication présentés ultérieurement.

SITE INTERNET

#COMMUNICATION

14

Qui sommes-nous? +
Activités médicales +
Addictions aux substances +
Addictions comportamentales +
Recherche +
Enseignement +
Liens et partenaires +

Addictions aux substances

Alcool

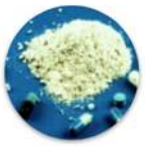
Opiacés

Sédatifs / hypnotiques

GHB

Solvants volatils

Cocaïne


Amphétamines

Nicotine

Caféine

Qat

SITE INTERNET

Le site internet est entièrement transformé pour être plus clair et pour simplifier l'accès (grand public, partenaires, collaborateurs, etc.).

Au lieu d'organiser les activités médicales par lieu de soins, le site web organise ces activités par offres de soins selon les addictions à traiter. Elles sont représentées par des images qui permettent d'accéder facilement aux informations.

Par exemple, pour une personne ayant une dépendance à l'alcool, il est possible d'y accéder facilement en cliquant sur « activités médicales » et ensuite sur l'image de la bouteille d'alcool.

Une page spécifique par addiction permet de diffuser des informations médicales sur les substances, et les comportements addictifs, grâce à des articles et des vidéos explicatives réalisées par des soignants spécialisés.

BLOG & RÉSEAUX SOCIAUX

15

#COMMUNICATION

BLOG & RÉSEAUX SOCIAUX

La Maison des Addictions propose un blog qui permet de communiquer des informations, des activités communautaires, des offres de soins, des enseignements et des conférences.

Des articles sont publiés automatiquement sur des pages créées sur les réseaux sociaux Facebook, Linkedin et Twitter.

Ceux-ci permettent d'informer, de communiquer et d'échanger de manière ouverte et transparente avec la population autour de la santé mentale et de l'addictologie.

De plus, cela favorise la création d'une communauté virtuelle qui suit la Maison des Addictions sur le net.

LIGNE TELEPHONIQUE & MAIL UNIQUE

16

#COMMUNICATION

LIGNE TELEPHONIQUE ET MAIL UNIQUE 24h/24

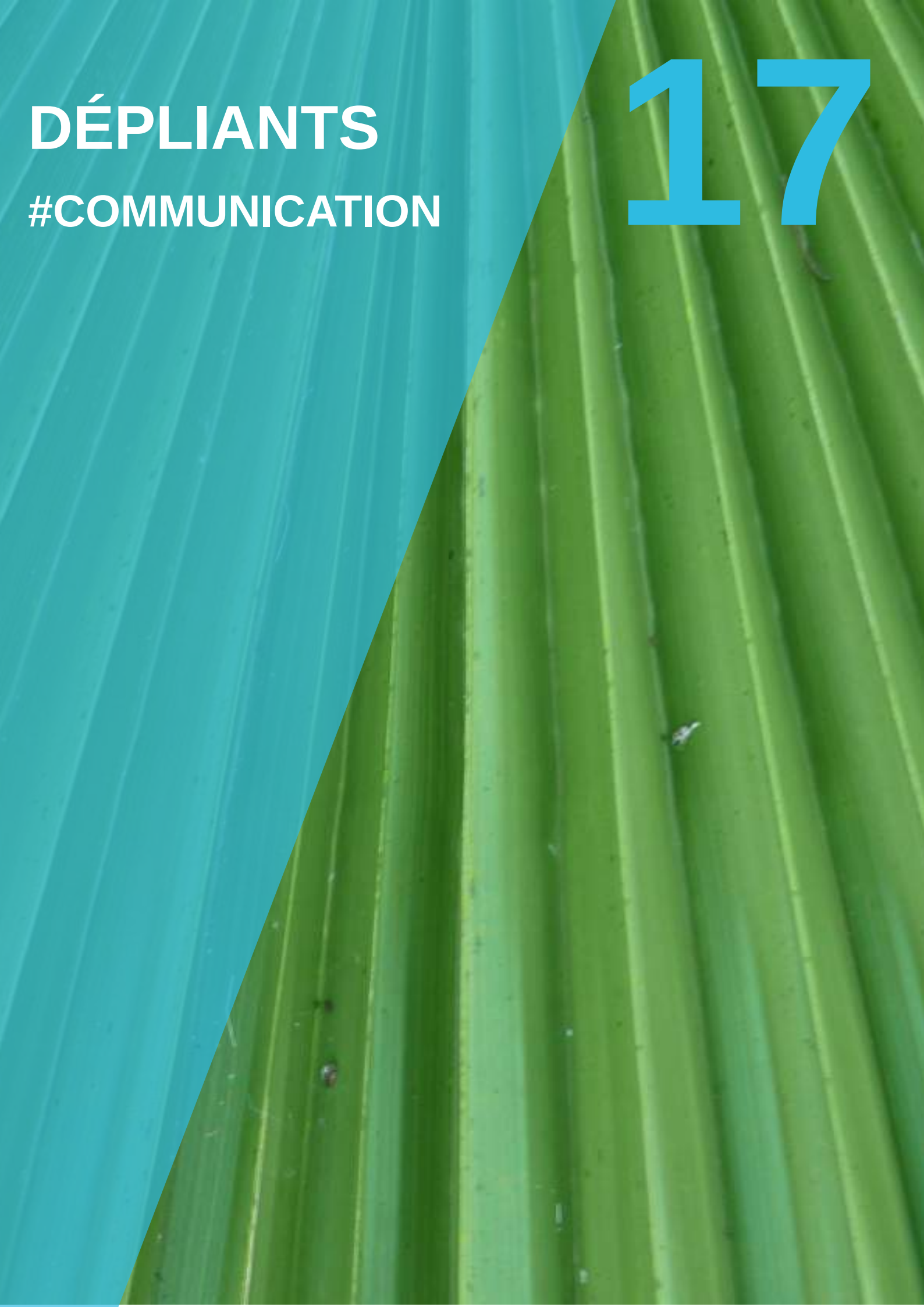
La Maison des Addictions est joignable 24h/24 grâce à sa ligne téléphonique et son adresse mail unique.

Elle permet d'informer, de répondre aux questions et de soutenir les patients, l'entourage et les professionnels du réseau.

DÉPLIANTS

#COMMUNICATION

17



DÉPLIANTS

L’équipe média crée et met à jour des dépliants expliquant brièvement les spécificités de la Maison des Addictions.

Ces documents mettent en évidence les offres de soins et ont pour fonction de faire connaitre les diverses activités du service et faciliter l’accès à la structure et l’orienter de la meilleure façon possible.

Ils sont distribués largement auprès des partenaires socio-éducatifs du réseau, des praticiens, des entreprises et des écoles.

JOURNAL Addict'Ohh !

#COMMUNICATION

Maison des Addictions
HUG

No 1

28 septembre 2015

Addict'Ohh !

4 x/an | Information | Prévention | Soins

Notre journal. Votre journal

La dreamteam rêve pour vous. La dreamteam œuvre pour vous. La dreamteam, par le biais de cette News, veut communiquer avec chaque collègue du service. Pour cela elle lance un journal, une gazette, une tribune que chacun pourra lire, alimenter et diffuser. Celle-ci pourra être distribuée de manière plus large afin que collaborateurs, partenaires et communauté puisse nous connaître

Un blog

Une tribune

Disponible en format papier, diffusé à l'interne mais surtout à l'externe, il sera la partie visible de notre blog dans lequel vous pourrez interagir, réagir et agir.

Lecteurs Rédacteurs

Professionnels, usagers, patients, partenaires, citoyens; chacun de nous sera lecteur et rédacteur. Parceque nous somme tous...

Pour une plus grande visibilité !

Maison des Addictions

Red'acteurs !

JOURNAL PAPIER Addict’Ohh !

Ce journal reprend les divers articles du site internet.

Il permet aux personnes n’ayant pas accès aux cyber services de suivre l’actualité de la Maison des Addictions.

Ce journal est distribué dans des points stratégiques comme l’Hospice générale, le Service de protection de l'adulte (SPAd), l’association Première Ligne, l’addicto’Bus, l’association des médecins de Genève (AMG), les soins à domicile, les unités d’action communautaire (UAC), les centres d’intégration, etc.

DROGUETOIBIEN.CH

#COMMUNICATION

19

DROGUETOIBIEN.CH

Avec l’association Première Ligne, la Maison des Addictions met en place un manuel on-line de bonnes pratiques de consommation.

Ce manuel appelé droguetoibien.ch vise à informer sur les différentes méthodes de consommation dans le but de réduire les risques liés à l’utilisation des substances.

ADDICTO'BUS

#COMMUNICATION

20

ADDICTO’BUS

A l’aire de la proximité, de la mobilité et de la citoyenneté quoi de mieux qu’un espace d’échange qui va vers l’autre.

Convivial, accessible car au cœur de la cité, l’Addicto’Bus est une mini-Maison des Addictions se déplaçant à travers le canton.

Le Bus est une vitrine et un lieu d’espace de rencontres et d’échanges mettant à disposition des informations à propos des offres de soins. Les personnes qui y travaillent prônent la prévention et la réduction des risques en facilitant ainsi l’accès aux soins,

DREAM
TEAM
v2.0

Dream TEAM

DREAM TEAM 2.0

Dès a présent, la DreamTeam intègre des patients dans son team.

Elle permet à la Maison des Addictions de se remettre en question continuellement, de proposer chaque année des nouvelles idées et de viser ainsi l’excellence !

Dream TEAM

Sylvie	Alaux
Caroline	Bartolini
Gerard	Calzada
Olivier	Donzé
Raffaele	Lepore
Verena	Marini
Maïte	Merlon
Vinh	Nguyen
Suzanne	Queijo

Toute ressemblance avec la réalité n'est pas fortuite !