



Association d'accompagnants de patients dans le Département de Psychiatrie  
des HUG

## Rapport d'activité 2020

# SOMMAIRE

## **I. Introduction**

- I.1. Faire entendre la voix du patient en hôpital psychiatrique : page 3
- I.2. L'impact du contexte de la pandémie du Covid-19 : page 3
- I.3. Changements au niveau de l'équipe : page 4
- I.4. Liste des CA actifs en 2020 avec l'année de leur nomination : page 4
- I.5. Autres membres de l'association : page 4

## **II. Le cadre dans lequel s'exerce le droit à l'accompagnement**

- II.1. Mandat de l'association : page 5
- II.1 Un cadre légal : page 5
- II.2. Un contrat de prestation du Département de la Sécurité de l'Emploi et de la Santé : page 5
- II.3. Une convention avec les IUPG : page 7

## **III. Les modalités de mise en œuvre du droit à l'accompagnement**

- III.1. La permanence : page 6
- III.2. Les entretiens téléphoniques : pages 6 & 7
- III.3. Les entretiens en unité avec les patients : page 7

## **IV. Résultats statistiques pour 2020**

- IV.1. Nature des interventions des conseillers-accompagnants : page 7
- IV.2. Nombre des interventions des conseillers-accompagnants pages 8 & 9
- IV.3. Qui fait appel à l'association : page 9

- **V. Divers**
- V.1 Site Web : page 9
- V.2.Remerciements : page 9

## **Annexes**

## **I. Introduction**

### I.1 Faire entendre la voix du patient en hôpital psychiatrique :

Faire entendre la voix du patient hospitalisé en psychiatrie est le leitmotiv de la fonction d'un conseiller accompagnant.

Malgré l'entourage professionnel dont ils disposent, les patients ne se sentent pas toujours entendus, compris ou soutenus dans un système dont les aboutissants restent pour eux opaques, ou qui complexifient leur problématique.

Une hospitalisation en psychiatrie est une expérience particulière dans un monde qui l'est tout autant, régi par des fonctionnements souvent déroutants ou perçus par les patients comme une atteinte à leurs droits et leur liberté individuelle. Car « patient », il faut l'être quand on est hospitalisé. L'essentiel de l'activité de cette personne étant parfois justement l'attente dans un lieu qui ne prédispose pas au repos.

La notion de tiers-garant dans ces situations prend tout son sens. Les conseillers accompagnants restent dans un cercle de proximité adapté à chaque situation et modulable en fonction des besoins et difficultés rencontrés par le patient à se faire entendre.

### I.2. L'impact du contexte de la pandémie du Covid-19

Comme pour d'autres associations, l'année 2020 a été profondément marquée par le contexte de la pandémie du COVID-19. Alors que cette crise a entraîné une augmentation des niveaux de stress et d'anxiété, les CA ont eu de la peine à appliquer leurs démarches de soutien alors qu'elles étaient plus nécessaires que jamais. Dès le mois de mars, le lockdown a impliqué un changement majeur dans les pratiques : accès interdit ou extrêmement limité aux unités de Belle-idée, les flyers, qui restent le véhicule d'information le plus efficace, ont été retirés des présentoirs (risque de transmission du virus), diminution du nombre d'appels provenant des patients, de leurs proches et des soignants, ayant pour conséquence une baisse du nombre d'entretiens téléphoniques.

Les réunions de l'équipe avec la coordinatrice se sont déroulées le plus souvent à distance (Zoom).

Dans ces conditions sanitaires pour le moins difficiles, marquées de surcroît par l'incertitude, la sécurité des patients hospitalisés a été une priorité pour toutes les unités psychiatriques. Ainsi s'explique que les besoins de conseil et d'accompagnement aient été affectés par ces circonstances inédites, en particulier aux moments de confinement. Notons également que Pro Mente sana a créé une antenne téléphonique spécialement dédiée à la pandémie du COVID-19, pouvant ainsi fournir des conseils juridiques ainsi qu'un soutien psycho-social.

### I.3. Changements au niveau de l'équipe

Mme Nataly Grivel, éducatrice spécialisée, conseillère en formation à l'OFPC, a cessé d'être CA au mois de mars 2020 tout en restant membre du comité.

Ce départ a été compensé par le recrutement de Maxime Fae, ergothérapeute à l'Arcade84 et qui a travaillé également à l'hôpital psychiatrique de Prangins.

### I.4. Liste des CA actifs en 2020 avec l'année de leur nomination

Comme il a été souligné dans les rapports d'activité antérieurs, les CA sont des professionnels diplômés, exerçant ou ayant exercé dans l'accompagnement de personnes ayant des problèmes de santé mentale. Leur engagement au sein de l'association est une activité additionnelle à leur emploi principal. Ils sont indépendants des HUG mais nommés par décret du Conseil d'Etat. La plupart ont une expérience de plus de dix ans au sein du groupe et les nouveaux venus bénéficient de leur encadrement tant que nécessaire.

Mme Corinne Pingeon: ex-ergothérapeute à l'Atelier Galiffe, 1999.

Mme Katrine Pasquier: éducatrice spécialisée aux EPI, 2002.

Mme Valérie Oappel: ergothérapeute à l'Arcade 84, 2004.

Mme Nataly Grivel: éducatrice spécialisée, conseillère en formation à l'OFPC, 2008 (jusqu'au mois de mars 2020).

M. Olivier Delarue: responsable du service admission et orientation, fondation Trajets, 2017.

M. Diego Licchelli: art-thérapeute, travailleur social, coordinateur de l'association Parole, 2018.

M. Sylvain Lang: éducateur spécialisé aux EPI, 2019.

M. Maxime Fae, (à partir de fin mars 2020).

### I.5. Autres membres de l'association

Mme Margot Julier, psychologue, ancienne conseillère accompagnante, membre du comité.

Mme Cristina Ferreira, sociologue et professeure HES- SO, Vaud, membre du comité depuis septembre 2020.

Mr Claudio Testori, ancien CA, remplaçant de la titulaire Elodie Skoulikas à la Commission de surveillance des professions de la santé et droit des patients.

Mme Isoz-Louvrier, ancienne coordinatrice.

Mme Dany Zoller, ancienne C

## II. Le cadre dans lequel s'exerce le droit à l'accompagnement

### II.1. Mandat de l'association

Le mandat de l'association demeure unique à Genève, soit répondre à l'obligation légale de pourvoir à l'accompagnement de patients séjournant en institution de santé (Loi K 1 03). Pouvant faire valoir une expérience d'environ 30 ans, elle offre de surcroît une disponibilité sur 365 jours et ses services sont gratuits pour les usagers.

### II.2. Un cadre légal

Introduit en 1992, et repris en 2006 <sup>1</sup>, le principe de l'accompagnement est énoncé par l'article 38. al.2 de la loi: "*Un patient séjournant dans une institution de santé a le droit de demander un accompagnement par un représentant d'organisme ou une personne reconnue à cette fin par le département et ceci pendant la durée de toutes les procédures découlant de la présente loi ou des dispositions du code civil relatives au placement à des fins d'assistance*".

### II.3. Un contrat de prestation du Département de la Sécurité de l'Emploi et de la Santé

L'article 38.3 précise: "*Les institutions tiennent à disposition des patients une liste des organismes et individus admis à accompagner les patients*". La loi est rendue effective à Genève, dans le cadre (limité) du Département de psychiatrie des HUG. En effet, c'est le seul établissement d'accueil (au sens de l'article 12 de la loi K 02 05 06 )qui ait formalisé ce droit à l'accompagnement dans le canton. Les conseillers accompagnants sont nommés par arrêté du DSES, le canton de Genève leur octroie une aide financière annuelle depuis 1997 en contrepartie de laquelle ils s'engagent à un certain nombre de prestations décrites dans le tableau de bord qui leur est fourni annuellement: assurer une permanence, rencontrer les patients qui en font la demande, avoir des entretiens avec les patients ayant contacté la permanence, réaliser un certain nombre d'interventions avec le personnel de l'institution, remettre un rapport annuel.

### II.4. Une convention avec les IUPG

En mai 1992, une convention a été signée entre les IUPG et la Fondation suisse Pro Mente Sana qui servait à l'époque de cadre aux CA, pas encore organisés en association. Cet accord précise leurs modalités d'action au sein des institutions universitaires psychiatriques du canton:

- droit de visite et droit à s'entretenir librement et sans témoin avec les patients, sans autorisation particulière ni contraintes d'horaires de visites;
- droit à s'entretenir par téléphone avec les patients,

---

<sup>1</sup> Loi sur la santé, K 1 03, du 7 avril 2006.

- droit de s'adresser aux médecins et collaborateurs de l'établissement et d'obtenir d'eux les informations demandées par le CA (en accord avec le patient).

Aujourd'hui, les parties à la convention ne sont plus les mêmes. D'un côté, les conseillers accompagnants sont désormais autonomes de la Fondation Pro Mente Sana, de l'autre, les IUPG ont été réorganisées et font désormais partie pour la plupart du département de psychiatrie.

### **III. Les modalités de mise en œuvre du droit à l'accompagnement**

#### **III.1 La permanence**

L'association met à disposition des patients une permanence téléphonique. Une personne répond au téléphone du lundi au vendredi de 9h à 12h. Le reste du temps ou en période de congé, un répondeur enregistreur prend les appels qui sont relevés quotidiennement.

Les CA opèrent un roulement de permanence sur 7 semaines, par deux. Un CA est en première ligne chaque semaine pour prendre en charge les nouvelles situations, il peut être remplacé en cas de surcharge ou impondérable. Hors exception, une demande est suivie par un seul accompagnant, quelle que soit sa durée. L'accompagnement cesse avec la sortie du patient. Si le même patient devait effectuer une demande lors d'une nouvelle hospitalisation, cela sera considéré comme un nouvel accompagnement et sauf décision contraire, la règle est qu'il sera suivi par le CA en permanence. Les patients ne peuvent choisir leur accompagnant.

Des réunions d'équipe ont lieu toutes les deux semaines. Elles font l'objet d'un procès-verbal permettant aux CA de faire le point sur les accompagnements, de confronter leurs expériences et discuter des problèmes rencontrés.

Chaque accompagnement fait l'objet d'une fiche de suivi et servant de support statistique au rapport d'activité. Nous y recueillons des informations sur la provenance la ou les demandes, sur les démarches entreprises par le CA.

- L'identité des patients est rendue anonyme dans les procès-verbaux comme dans les rapports d'activité.

La coordinatrice s'emploie à faire connaître le travail des conseillers accompagnants auprès des responsables d'établissement et équipes soignantes. Elle est le contact des partenaires institutionnels ou associatifs. Elle répond aux demandes relatives à la mission (domaine d'intervention et limites des CA) et redirige le cas échéant les appelants sur d'autres associations ou services.

En 2020, Mme Dao Lamunière a présenté le travail de l'association à cinq reprises dans le département de psychiatrie (équipes soignantes).

#### **III.2 Les entretiens téléphoniques**

La permanence téléphonique fonctionne 365 jours par an.

Tous les appels des patients ou des proches transitent par la permanence. En revanche, les CA contactent directement les patients qu'ils suivent en masquant leurs numéros de téléphone.

Les entretiens téléphoniques représentent l'essentiel du travail des accompagnements. Après la prise de contact via la permanence, le conseiller accompagnant rappelle le patient dans les 24h. Pour les besoins de nos statistiques, la durée des entretiens avec les patients est comptabilisée en entretien de durée inférieure à 30 minutes, ou de 30 minutes à 1 heure. Les entretiens avec les médecins, personnel soignant, assistant sociaux ou proche sont normalement estimés à moins d'une demi-heure.

### III.3 Les entretiens en unité avec les patients

Les visites n'ont lieu que sur demande de ceux-ci, d'où leur caractère non systématique. Le personnel soignant est informé de la visite du CA. Cela permet à ce dernier de demander à disposer d'un espace privé pour l'entretien et de savoir si le patient est toujours hospitalisé.

## IV. Résultats statistiques pour 2020

En 2020, la permanence a reçu **121 appels** liés à une demande d'accompagnement. Les 7 CA ont réalisé **144 entretiens téléphoniques et 48** avec les équipes soignantes des patients. **10 rencontres** ont eu lieu en unité psychiatrique avec les patients, ou les patients et l'équipe soignante.

### 4.1 Nature des interventions des conseillers-accompagnants

Accompagner c'est être en contact régulier avec une personne, la rencontrer, lui parler par téléphone pour se tenir au courant de l'évolution de sa situation. C'est élaborer avec elle la suite qu'elle désire donner à son accompagnement. C'est contacter son médecin, son infirmier, son curateur, ou toute autre instance si besoin.

### IV.2. Données statistiques 2020 en nombre de contacts

**121 appels à la permanence liés à une demande d'accompagnement.**

**171 Entretiens téléphoniques.**

- **130** avec les patients hospitalisés.
- **41** avec le personnel soignant du département de psychiatrie des HUG dont :

## **12 Rencontres avec les patients dans les unités :**

### **22 Courriels : (médecins, patients et proches)**

#### **IV.3 Qui fait appel à l'association ?**

Si les patients sont à la source de la demande en très grande majorité, nous observons que le personnel soignant accompagne parfois cette démarche. Les proches (famille, parfois amis) appellent souvent pour s'informer : pour eux -mêmes ou pour leur proche hospitalisé. Lorsqu'il s'agit d'une demande d'information, elle est en général traitée au niveau de la permanence. Lorsqu'il s'agit d'une demande d'accompagnement (du proche pour le patient) et pour autant que la personne hospitalisée soit reconnue capable de discernement, nous demandons alors au proche de transmettre nos coordonnées au patient afin que la démarche vienne de lui-même. L'expérience a démontré que les accompagnements issus d'une demande de tiers n'aboutissent pas car c'est alors le tiers lui-même qui a besoin d'accompagnement.

## **V. Divers**

### **V.1 Site Web**

Rappelons que depuis 2019, l'association possède son propre site :

<https://conseillers-accompagnants.ch/>

Dans le courant 2020, Le site a été administré par Mme Dao Lamunière : liste à jour des CA, leur mission, liens sur d'autres associations, informations juridiques, articles relatifs à l'accompagnement et aux droits des patients.

### **V.2. Remerciements**

A l'équipe des conseillers accompagnants pour leur engagement malgré les conditions exceptionnelles et difficiles liées à la pandémie.

À toutes celles et ceux qui nous ont accordé leur confiance dans l'année écoulée comme dans les précédentes

A l'association Parole et à l'Arcade 84 pour la mise à disposition régulière et gratuite de leurs locaux pour nos réunions.

Aux associations et défenseurs des droits des patients qui œuvrent pour que le droit à l'accompagnement soit reconnu et appliqué dans d'autres cantons.

À l'état de Genève pour son soutien financier



ASSOCIATION DES CONSEILLERS  
ACCOMPAGNANTS

**BILANS AU 31 DECEMBRE**

	<u>2019</u>	<u>2020</u>
<b><u>ACTIF</u></b>		
<b><u>Actif circulant</u></b>		
<u>Liquidités</u>		
Banque	19'151.70	19'337.00
Actifs transitoires	87.60	
	<hr/>	<hr/>
<b><u>TOTAL DE L'ACTIF</u></b>	<b>19'239.30</b>	<b>19'337.00</b>
	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>
 <b><u>PASSIF</u></b>		
<b><u>Capitaux étrangers à court terme</u></b>		
Compte de régularisation passif	1'184.30	1'378.10
<b><u>Fonds propres</u></b>		
Résultats reportés	18'055.00	17'958.90
	<hr/>	<hr/>
<b><u>TOTAL DU PASSIF</u></b>	<b>19'239.30</b>	<b>19'337.00</b>
	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>

ASSOCIATION DES CONSEILLERS  
ACCOMPAGNANTS

COMPTES D'EXPLOITATION AU 31 DECEMBRE

	<u>2019</u>	<u>2020</u>
<b><u>PRODUITS</u></b>		
<u>Subventions</u>		
Subvention Etat de Genève	68'778.00	70'000.00
<b><u>TOTAL DES PRODUITS</u></b>	<b>68'778.00</b>	<b>70'000.00</b>
<b><u>CHARGES</u></b>		
<u>Charges de personnel</u>		
Salaires bruts	33'288.00	35'002.00
Charges sociales	5'193.50	5'213.60
<b>Total charges de personnel</b>	<b>38'481.50</b>	<b>40'215.60</b>
<u>Charges d'exploitation</u>		
Frais de téléphone	999.20	1'020.90
Frais de bureau	624.05	462.70
Honoraires comptabilité et contrôle	2'419.05	2'523.15
Frais bancaires	120.00	120.00
Frais divers	586.75	553.75
Retirage dépliants	334.00	
Indemnités et frais conseillers accompagnants	25'200.00	25'200.00
<b>Total des charges d'exploitation</b>	<b>30'283.05</b>	<b>29'880.50</b>
<b>TOTAL DES CHARGES</b>	<b>68'764.55</b>	<b>70'096.10</b>
<b>RESULTAT DE L'EXERCICE</b>	<b>13.45</b>	<b>- 96.10</b>

## ASSOCIATION DES CONSEILLERS ACCOMPAGNANTS, GENEVE

### ANNEXE 2020

#### **Organisation de l'association et fondements légaux**

Les conseillers-accompagnants sont mandatés légalement pour accompagner les patients séjournant dans une institution de santé (art. 38 loi sur la santé K 1\_03 et article 38 de la loi sur la santé du 7 avril 2006).

Ils sont nommés par arrêté du Département de la Sécurité, de l' Emploi et de la Santé (DSES).

Les conseillers accompagnants conseillent et soutiennent les patients hospitalisés dans le département de psychiatrie des HUG dans les démarches, procédures et problématiques relatives à leur hospitalisation, et pendant toute la durée de celle-ci.

Selon la demande du patient, un conseiller accompagnant se déplace pour rencontrer la personne dans l'unité de soins, avec ou sans l'équipe soignante. Les médecins de l'établissement d'accueil, ainsi que toutes les autorités judiciaires ou administratives ne peuvent refuser la présence d'un accompagnant.

Les conseillers accompagnants sont indépendants de toute institution ; leurs services sont gratuits et anonymes.

#### **Adresse de correspondance**

Conseillers Accompagnants 1200 Genève Tél. 022/733.40.00

#### **Personnes composant le Comité et /ou conseillers accompagnants au 31 décembre 2020**

Cristina Ferreira	membre comité
Valérie Opiel	conseillère accompagnante & présidente
Nataly Grivel	membre comité
Margot Julier	membre comité
Olivier Delarue	conseiller accompagnant & membre comité
Katrine Pasquier	conseillère accompagnante
Corinne Pigeon	conseillère accompagnante
Diego Licchelli	conseiller accompagnant
Sylvain Lang	conseiller accompagnant
Maxime Fae	conseiller accompagnant

*Chaque conseiller accompagnant perçoit une indemnité forfaitaire annuelle de CHF 3'600 couvrant ses prestations.*

*Employée au 31 décembre 2020 :*

Ildiko Dao Lamunière : coordinatrice de l'association

## ASSOCIATION DES CONSEILLERS ACCOMPAGNANTS, GENEVE

ANNEXE 2020

### INFORMATIONS RELATIVES AUX COMPTES ANNUELS

*Personne chargée de la tenue de la comptabilité*

Fiduciaire TAO SA 1201 Genève

*Organe de révision*

Fiduciaire CCCG (mandat confié en mars 2016) Expert-réviseur agréé au sens de la LSR  
Place Saint-Gervais 1201 Genève

### Principes de présentation des comptes appliqués

L'association applique la directive transversale de présentation et révision des états financiers des entités subventionnées du 30.06.2016 pour les entités recevant une subvention annuelle inférieure à CHF 200'000.-

En tant que petite organisation à but non lucratif, l'association a renoncé à l'établissement d'un tableau de flux de trésorerie.

### Détails sur divers postes du bilan et du compte d'exploitation

#### Passifs de régularisation au 31 décembre 2020

Zurich laa solde	CHF	95.30
Audit 2020	CHF	1'023.00
OCAS solde AVS	CHF	259.80
<b>Total</b>	<b>CHF</b>	<b>1'378.10</b>

### INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

#### Subventions reçues en 2020

Une aide financière annuelle de CHF 70'000.- confirmant la ligne budgétaire votée le Grand Conseil, a été octroyée en avril 2020 par le Département Sécurité, Emploi et Santé (DSES).