



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

## Rapport d'activité 2021

# **SOMMAIRE**

## **I. Introduction**

- I.1 La clinique de Belle-Idee : page 4
- I.2 La contrainte : page 4

## **II. L'association des conseillers accompagnants**

- II.1 Historique : pages 4 & 5
- II.2\_Rôle du conseiller accompagnant\_ : page 5

## **III. Cadre légal**

- III.1\_Mandat de l'association des conseillers accompagnants : page 6
- III.2 Notre fonctionnement en bref : pages 6 & 7

## **IV. Nombre et nature des interventions des conseillers accompagnants**

- IV.1 Données statistiques 2021 en nombre de contacts : page 7
- IV.2\_Motifs les plus fréquents des demandes d'accompagnement : pages 7-8
- IV.3\_Exemples de plaintes\_ : page 8

## **V. Les diverses crises**

- V.1. Crise sanitaire : pages 8 & 9
- V.2 Crise de l'association : page 10
- V.3\_Perspectives : page 10

## **VI. Divers**

- VI.1 Changement de coordinatrice : page 11
- VI.3 Remerciements : page 11

## **Annexes**

- Exercice comptable 2021

## **Introduction**

### 1.1 La clinique de Belle-Idée

La clinique de Belle-Idée déploie ses bâtiments dans un grand parc avec un bel étang où se reflètent des chênes. Un cadre calme et agréable somme toute. Mais parfois un cri, un hurlement prolongé trouble ce silence reposant. La souffrance psychique s'exprime. Elle peut prendre de multiples formes, faire basculer le monde intérieur d'une personne dans une perception incompréhensible, dans un cauchemar où tout ce qui vous entoure représente une menace.

### 1.2 La contrainte

L'hôpital est un lieu de soins et de protection, pourtant une hospitalisation en psychiatrie se révèle être une expérience paradoxale. Elle devrait permettre de sortir le patient de son cadre habituel pour le centrer sur lui-même et sa guérison. Cependant les témoignages qui nous parviennent des personnes hospitalisées indiquent que parfois, l'entrée ou le séjour dans cet établissement sont vécus de manière négative. Ils expriment leur désarroi d'être amenés sans leur accord en isolement ou traités de force, alors que souvent c'est d'une présence humaine empathique et non jugeante dont ils auraient besoin.

Le recours à la contrainte peut s'avérer nécessaire en cas de crise sévère, pour protéger une personne d'elle-même ou protéger les autres. Elle devrait être comprise comme un moyen d'aider une personne qui souffre, et non comme celui de la contraindre à faire ce que l'on estime bien pour elle. Ce sujet soulève toujours de nombreuses questions aussi bien éthiques que juridiques. Cette mesure sécuritaire peut être vécue comme traumatique. Elle entraîne le risque de compromettre la relation thérapeutique, la confiance avec les soignants et le parcours des soins.

## **L'association des conseillers accompagnants**

### 2.1 Historique

L'association des conseillers accompagnants est née grâce à l'activisme de citoyens et associations défendant les droits des personnes hospitalisées en psychiatrie et visant à faire entendre leur voix. L'action de ces personnes engagées a permis l'adoption du droit à l'accompagnement. En 1992 le canton de Genève s'est doté de cette loi permettant aux patients admis en département de psychiatrie de pouvoir être accompagnés pendant toute la durée de leur séjour dans cette

institution par une personne agréée par le Conseiller d'État en charge du Département de la santé.

Les conseillers accompagnants dès lors se sont constitués en une entité dont la mission première était de veiller au respect des droits des patients hospitalisés en psychiatrie. Ses membres sont des tiers garants, offrant une écoute privilégiée et extra-institutionnelle dans un moment de vulnérabilité de l'histoire du patient, s'assurant que la demande exprimée soit entendue.

L'entité s'organise autour de deux grands axes de travail. Primo la permanence téléphonique qui permet aux personnes hospitalisées de faire leur demande, et secundo des réunions bimensuelles entre accompagnants. A cela il faut encore ajouter un dispositif de permanences qui permet d'assurer un accompagnement 365 jours par an.

L'identité des conseillers accompagnants s'est encore renforcée en 2004 avec la volonté de développer le poste de la personne responsable de la permanence téléphonique, qui dorénavant est devenue coordinatrice. Elle s'emploie à faire connaître le travail des conseillers accompagnants auprès des responsables d'établissements et équipes soignantes, à participer aux rencontres organisées par les HUG avec les associations en relation avec les troubles psychiques, et à élargir son réseau associatif.

Enfin en 2009, l'entité s'est constituée en association en conservant son appellation de conseillers accompagnants, identité sous laquelle nous sommes reconnus depuis 1992, et qui marque notre spécificité d'intervention en psychiatrie.

Tous les accompagnants sont professionnellement diplômés et possèdent une solide expérience dans le domaine de la santé mentale et l'accompagnement de personnes souffrant de troubles psychiques. Leur engagement dans la défense des droits des patients au sein de l'association est (hormis pour la coordinatrice) une activité annexe à leur emploi. Aucun d'entre eux n'est employé des HUG, du DARES ou du Tuteur Général.

## 2.2 Rôle du conseiller accompagnant

L'action du conseiller accompagnant aspire à la création d'une relation de confiance dénuée de tout jugement avec le patient. L'isolement, l'inactivité, l'exposition à la souffrance ou à la violence d'autres patients, la notion de la durée indéterminée de l'hospitalisation, doivent être exprimés pour atténuer leur effet anxiogène. Les personnes en situation de détresse qui nous contactent ont besoin d'être entendues, considérées. Bien souvent leur discours est confus, imprécis, voire contradictoire. Leur offrir une écoute attentive permet d'identifier leur demande, encourage le patient à entreprendre des démarches et renforcer son estime de soi.

Faire entendre la voix des personnes internées en institutions psychiatriques, construire un échange empathique, un dialogue pour laisser émerger leur ressenti, leurs revendications, accueillir l'expression subjective de leur condition d'internement, s'engager à les conseiller, à les accompagner. Tous ces éléments et bien d'autres encore constituent l'objectif de l'association et le rôle des conseillers accompagnants.

*« L'entourage le plus secourable est celui qui développe au maximum une ambiance dans laquelle on a le droit de s'exprimer librement, même si l'expression doit être une expression de souffrance physique, affective ou mentale »*

F. Dolto (1948)

## **Cadre légale et fonctionnement :**

### 3. 1 Mandat de l'association des conseillers accompagnants :

Le mandat des conseillers accompagnants relève de l'article 38 de la Loi genevoise sur la santé K 1 03 : « Accompagnement des patients en institution de santé ».

Les conseillers accompagnants sont nommés individuellement par arrêté.

Qualité des conseillers-accompagnants et année de nomination

Mme Valérie Oppel, ergothérapeute, à l'association Arcade 84, 2004

Mme Katrine Pasquier, éducatrice spécialisée aux EPI, 2002

M. Olivier Delarue: responsable du service d'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, ergothérapeute à l'association Arcade (à partir de mars 2020)

Mme Céline Vuillaume, travailleuse sociale à l'association Parole (à partir de mars 2021)

### 3.2 Notre fonctionnement en bref :

Nous répondons aux demandes 365 jours par an, sans interruption, dans un délai de 24 heures grand maximum dès réception de la demande.

Notre permanence téléphonique est ouverte du lundi au vendredi de 9h à 12h.

En dehors de ces heures, le répondeur est consulté à distance par le conseiller accompagnant de permanence, y compris samedi dimanche et jours fériés.

Hors exception, un seul conseiller-accompagnant référent est attribué à chaque demande. Ainsi le patient n'a pas à répéter sa situation à plusieurs interlocuteurs.

Le planning des semaines de permanences est organisé à l'interne avec à chaque fois une personne en première ligne et une autre prête à prendre le relais en cas de maladie, surcharge ou autre impondérable.

Nous nous réunissons à quinzaine pour faire le point de chaque situation et réfléchir ensemble aux difficultés particulières auxquelles nous sommes confrontés.

Nous ne tenons aucun dossier sur les patients.

Les procès verbaux de ces réunions sont détaillés mais anonymes. Ils restent la mémoire de nos interventions et de notre éthique.

A la fin de chaque situation, le conseiller-accompagnant de référence remplit une fiche descriptive de son travail. L'ensemble des données recueillies sert à l'établissement du rapport d'activités.

## **Nombre et nature des interventions des conseillers accompagnants**

### **4.1 Données statistiques 2021 en nombre de contacts**

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

**136** entretiens téléphoniques.

- **104** avec les patients hospitalisés.
- **34** avec le personnel soignant du département de psychiatrie des HUG dont :
  - **6** avec les proches
  - **13** autres

**3** rencontres avec les patients dans les unités :

## 4.2 Motifs les plus fréquents des demandes d'accompagnement

Demandes de sortie

Préparation à la sortie

Conseils, appuis juridiques

Désaccord avec le traitement

Problèmes avec les mesures de curatelle

Plainte chambre fermée

Plainte conditions hospitalisation

Plainte confiscation des objets personnels

## 4.3 Exemples de plaintes

Les personnes qui font appel à l'association ne sont pas forcément opposées à une hospitalisation, mais les situations auxquelles elles sont confrontées pendant leur séjour à Belle-Idée les déroutent, exacerbent leur état de détresse et d'anxiété. Les frustrations exprimées sont multiples : sentiment de solitude, d'isolement, conséquences négatives d'un environnement où pèse la souffrance des autres patients, état de dépendance vis-à-vis des soignants, ou peur de quitter la clinique.

Un exemple est celui d'un patient qui a fait recours à son internement. Un médecin externe établit un rapport favorable mais lui annonce que sa sortie est aux mains du TPAE. Le patient juge la situation anxiogène car elle manque de transparence, il n'a pas de délai pour sa sortie. Il se sent en eaux troubles, se demande si son internement est justifié et voudrait savoir pour combien de temps il doit rester à l'hôpital.

Un autre exemple est celui d'une personne internée depuis trois semaines. Elle demande à sortir pour acheter un téléphone mobile et des cigarettes. L'interdiction de sortie n'est pas formulée directement mais il n'a pas accès à ses habits. Il doit porter la robe de chambre de l'hôpital.

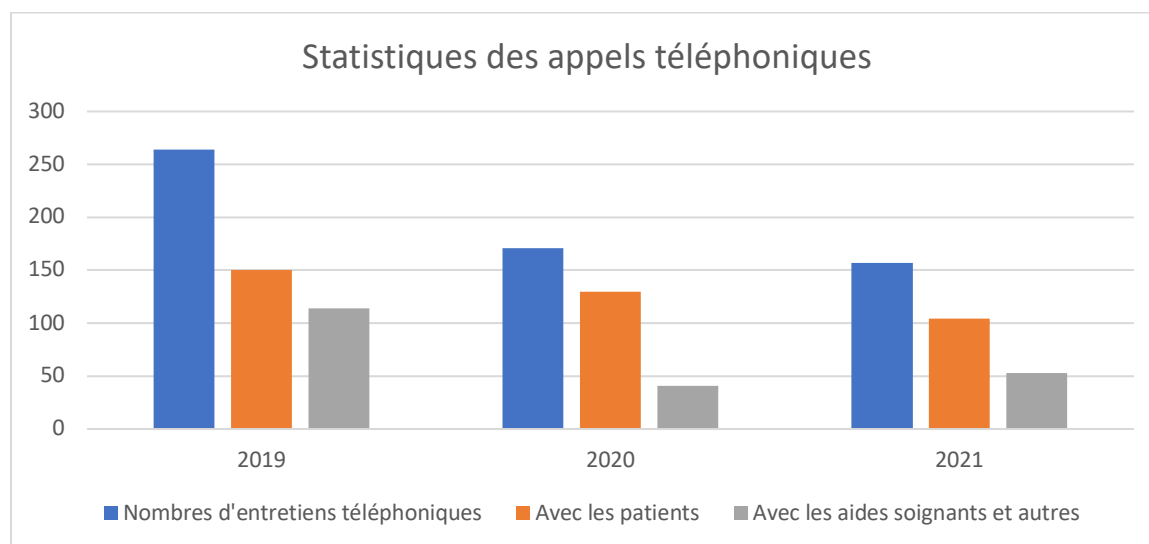
## **Les diverses crises**

### 5.1 Crise sanitaire

Depuis le printemps 2020, les mesures prises pour lutter contre la pandémie ont imposé une baisse significative de l'activité de nombreuses associations. L'association des conseillers accompagnants, impactée par la distanciation sociale et le confinement, a dû modifier son organisation et fonctionnement. Il

n'était plus possible de se rendre à Belle-Idée pour rencontrer des patients ou pour apporter des flyers, la plupart des réunions se sont déroulées à distance, le contact à tous les niveaux s'est estompé. Le temps des échanges qui permettent de partager, débattre des visions, idées, questions autour des démarches auprès des patients a laissé la place à de l'inquiétude concernant la poursuite de l'activité de l'association.

Les statistiques des appels téléphoniques durant les trois dernières années illustrent bien la chute de l'activité de l'association.



La crise est venue toucher quelque chose qui est au cœur de ce qui constitue l'action associative, la capacité à être ensemble, à se retrouver. Les consignes sanitaires liées au Covid, ainsi que les peurs de contaminer ou d'être contaminé, ont généré un repli sur soi, tant à l'échelle individuelle qu'institutionnelle. Face au constat d'une baisse drastique du nombre d'appels adressés à notre permanence téléphonique, nous pouvons nous poser de nombreuses questions, qui vont de « nous aurait-on oublié ? » à « les patients de Belle-Idées seraient-ils tous heureux ? »

Plus sérieusement, nous optons pour aller à la rencontre des soignants, afin de leur rappeler notre existence, ou de la leur faire connaître (nous savons bien qu'il y a un grand *turn over* au sein du personnel). Il s'agit, entre autres, de rencontrer les infirmiers responsables de chaque unité, ainsi que quelques cadres, dans le but d'informer, voire d'ouvrir le dialogue.

Nous avons du mal à croire que les besoins des patients aient diminué. Nous vivons une époque troublante, marquée d'une part par la menace du virus, qui génère un climat d'anxiété et d'autre part par l'écoanxiété résultant de la détérioration de notre environnement. De plus, l'impact d'une hospitalisation pour des troubles psychiques demeure profondément marquant dans la vie d'une personne, en particulier si elle a dû s'y soumettre contre sa volonté. Par la suite, le patient doit affronter seul l'équipe soignante pour faire valoir son point de vue.

Ces trois derniers facteurs vont perdurer, quelle que soit la prise en charge hospitalière. Nous continuons donc de penser que notre accompagnement peut apporter du soulagement à une personne en crise qui en fait la demande.

## 5.2 Crise de l'association

Suite à des problèmes de santé de l'ancienne coordinatrice, la permanence, cœur de l'association, point de contact pour les personnes hospitalisées en psychiatrie, leurs proches, les professionnels et les partenaires institutionnels ou associatifs, n'a fonctionné qu'au moyen d'un répondeur automatique de fin mars à fin octobre 2021, entravant la dimension humaine, l'accueil bienveillant pour les personnes cherchant à nous contacter pour adresser leurs doléances, ou pour toute autre forme de demande ou de renseignement.

Cela n'a pas arrangé cette période déjà passablement sinistrée par la crise sanitaire.

## 5.3 Perspectives

Les crises, vecteurs d'angoisse et d'incertitudes peuvent constituer également un terreau d'innovation. Celles que l'Association a traversé l'ont poussée à revoir sa manière de fonctionner, à se remettre en cause, à adopter de nouveaux paramètres, entre autres :

- Générer une information plus dynamique, rencontrer les responsables des unités de Belle-Idée et les associations de défense de la cause des personnes souffrant de troubles psychiques pour présenter l'objectif de l'association.
- Attirer de nouvelles personnes pour renforcer le comité
- Emettre des propositions et exigences vis-à-vis de la collaboration avec l'institution psychiatrique, reprendre le travail sur la convention entre la clinique et l'association.
- Encourager des personnes engagées à devenir membres et participer à la mise en place d'une nouvelle organisation.

## **Divers**

### 6.1 Changement de coordinatrice.

L'association accueille et souhaite la bienvenue à Eléna Emery, la nouvelle coordinatrice depuis le 18 octobre 2021.

Bien que son parcours professionnel ait principalement évolué dans le domaine bancaire, ce sont ses expériences personnelles et son engagement au sein de diverses associations qui ont suscité son intérêt pour le domaine de la santé mentale. Au fil des années, elle a été témoin des pressions et des défis auxquels de nombreuses personnes sont confrontées dans leur vie quotidienne. Elle se réjouit de s'investir dans ce poste, car l'objectif de l'association vise à améliorer la qualité de vie des personnes hospitalisées en psychiatrie qui font appel aux conseillers accompagnants.

### 6.2 Remerciements

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

Merci aussi aux personnes qui ont pris la peine de nous contacter après leur sortie de l'hôpital pour nous donner de leurs nouvelles.

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

À l'état de Genève pour son soutien financier

ASSOCIATION DES CONSEILLERS  
ACCOMPAGNANTS

**BILANS AU 31 DECEMBRE**

|                                                | <b><u>2020</u></b> | <b><u>2021</u></b> |
|------------------------------------------------|--------------------|--------------------|
| <b><u>ACTIF</u></b>                            |                    |                    |
| <b><u>Actif circulant</u></b>                  |                    |                    |
| <u>Liquidités</u>                              |                    |                    |
| Banque                                         | 19 337,00          | 25 507,95          |
| Compte de régularisation actif                 |                    | 1 470,15           |
|                                                | <hr/>              | <hr/>              |
| <b><u>TOTAL DE L'ACTIF</u></b>                 | 19 337,00          | 26 978,10          |
|                                                | <hr/> <hr/>        | <hr/> <hr/>        |
| <br><b><u>PASSIF</u></b>                       |                    |                    |
| <b><u>Capitaux étrangers à court terme</u></b> |                    |                    |
| Compte de régularisation passif                | 1 378,10           | 7 107,25           |
| <b><u>Fonds propres</u></b>                    |                    |                    |
| Résultats reportés                             | 17 958,90          | 19 870,85          |
|                                                | <hr/>              | <hr/>              |
| <b><u>TOTAL DU PASSIF</u></b>                  | 19 337,00          | 26 978,10          |
|                                                | <hr/> <hr/>        | <hr/> <hr/>        |

ASSOCIATION DES CONSEILLERS  
ACCOMPAGNANTS

**COMPTES D'EXPLOITATION AU 31 DECEMBRE**

|                                               | <b><u>2020</u></b> | <b><u>2021</u></b> |
|-----------------------------------------------|--------------------|--------------------|
| <b><u>PRODUITS</u></b>                        |                    |                    |
| <u>Subventions</u>                            |                    |                    |
| Subvention Etat de Genève                     | 70 000,00          | 70 000,00          |
| <b><u>TOTAL DES PRODUITS</u></b>              | <b>70 000,00</b>   | <b>70 000,00</b>   |
| <br><b><u>CHARGES</u></b>                     |                    |                    |
| <u>Charges de personnel</u>                   |                    |                    |
| Salaires bruts                                | 35 002,00          | 31 858,30          |
| Charges sociales                              | 5 213,60           | 4 522,70           |
| Indemnités assurances                         |                    | - 5 328,00         |
| <b>Total charges de personnel</b>             | <b>40 215,60</b>   | <b>31 053,00</b>   |
| <u>Charges d'exploitation</u>                 |                    |                    |
| Frais de téléphone                            | 1 020,90           | 1 110,50           |
| Frais de bureau                               | 462,70             | 178,70             |
| Honoraires comptabilité et contrôle           | 2 523,15           | 2 523,15           |
| Frais bancaires                               | 120,00             | 90,00              |
| Honoraires avocats                            | 553,75             | 3 652,70           |
| Frais divers                                  |                    | 4 280,00           |
| Indemnités et frais conseillers accompagnants | 25 200,00          | 25 200,00          |
| <b>Total des charges d'exploitation</b>       | <b>29 880,50</b>   | <b>37 035,05</b>   |
| <b>TOTAL DES CHARGES</b>                      | <b>70 096,10</b>   | <b>68 088,05</b>   |
| <br><b>RESULTAT DE L'EXERCICE</b>             | <b>- 96,10</b>     | <b>1 911,95</b>    |

## ASSOCIATION DES CONSEILLERS ACCOMPAGNANTS, GENEVE

### ANNEXE 2021

#### ORGANISATION DE L'ASSOCIATION

##### Fondamentaux légaux

Les conseillers accompagnants sont mandatés légalement pour accompagner les patients séjournant dans une institution de santé (article 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 de 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 2021

|                   |                                            |
|-------------------|--------------------------------------------|
| Cristina Ferreira | membre comité                              |
| Valérie Oppel     | conseillère accompagnants & présidente     |
| Nataly Grivel     | membre comité                              |
| Margot Julier     | membre comité                              |
| Olivier Delarue   | conseiller accompagnant & membre du 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.

## ASSOCIATION DES CONSEILLERS ACCOMPAGNANTS, GENEVE

### ANNEXE 2021

#### Employée au 31 décembre 2021

Elena Emery                      Coordinatrice de l'association

#### Personne chargée de la tenue de la comptabilité

Fiduciaire TAO SA      1201 Genève

#### INFORMATIONS RELATIVES AUX COMPTES ANNUELS

##### Principes de présentation des comptes

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

#### DETAILS SUR DIVERS POSTES DU BILAN ET DU COMPTE D'EXPLOITATION

##### Passifs de régularisation au 31 décembre 2021

|                                                         | CHF             |
|---------------------------------------------------------|-----------------|
| Honoraires avocat                                       | 1'730.35        |
| Frais divers - Indemnité ex- coordinatrice selon accord | 4'280.00        |
| Audit statutaire 2021                                   | 1'023.00        |
| Autres passifs transitoires                             | 73.90           |
| <b>Total</b>                                            | <b>7'107.25</b> |

##### Produits

Une aide financière annuelle de **CHF 70'000** confirmant la ligne budgétaire votée par le Grand Conseil, a été octroyée le 28 avril 2021 par le département Sécurité, Emploi et santé (DSES).