



Suchtfachstelle
Zürich

Mise en œuvre de la consultation mixte (*blended counseling*) sur le plan organisationnel

Consultation en ligne

Berne, 16 mai 2022

Sabin Bühner



Que fait-on ?

Consultation & thérapie

Pour les personnes concernées et leurs proches



- Consultation et informations
- Sevrage ambulatoire
- Analyse de situation et diagnostics
- Psychothérapie (individuel et en groupe)
- Accompagnement et suivi à long terme
- Mesures ambulatoires de la justice

Médecine des addictions

Pour les personnes concernées



- Examens psychiatriques
- Diagnostics
- Accompagnement de sevrage
- Recommandations de traitement
- Évaluation des risques
- Médication
- Consultation psychiatrique

Prévention

Pour les professionnels et les responsables



- *Coachings*
- Conseils
- Formations
- Présentations
- Concepts de prévention des addictions



Qui sommes-nous ?

Équipe de consultation/thérapie : 12 psychothérapeutes

- Thérapeutes avec plusieurs axes thérapeutiques, psychothérapeutes pour enfants et jeunes, travailleuses sociales
- Médecin (médecin de ville)

Équipe de prévention : 3 professionnels de la prévention

- Formation/formations continues/*coachings* sur divers sujets destinés aux employeurs, aux institutions, aux professionnels et responsables ▶ transmission de savoir et de capacités d'action ▶ suivi du processus

Équipe des services centraux : 4 professionnels et 1 apprenti

Direction : Barbara Willimann



Consultation / thérapie et groupes : interventions en 2021

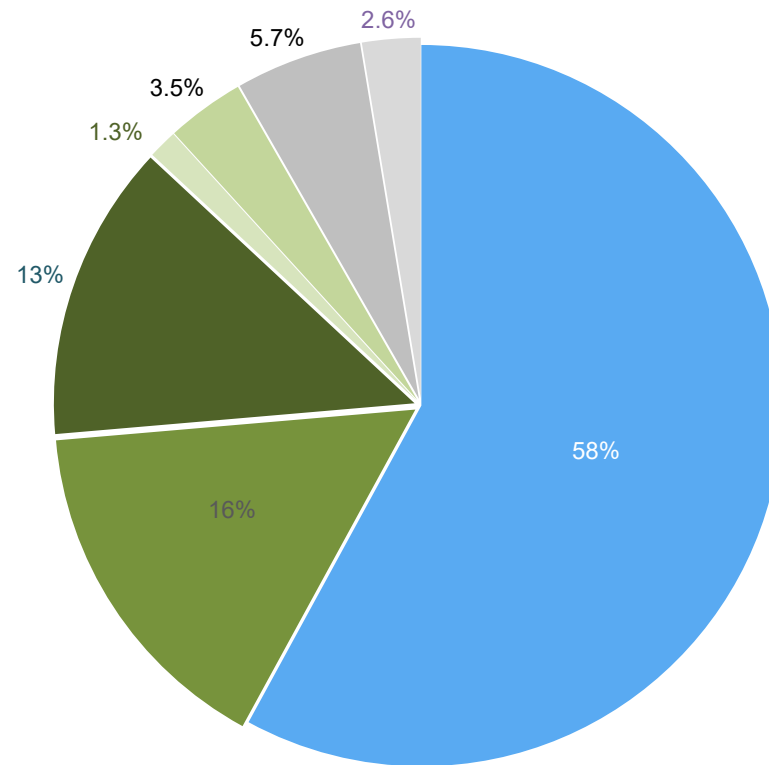
Consultations / participations	Nombre
● Nombre de clients	1 009
● Consultations personnalisées / médicales (individuel / couples / familles)	5 429
● Participations en groupes	209
● Consultations par téléphone ou en ligne et consultation mixte (<i>blended counseling</i>)	5 833



Nouveaux cas 2021: consommation de substances et addiction

Nouveaux cas 2021: **problème principal** (IP & tiers)

SD Alle



(n = 459)

- Alcool
- Cannabis
- Cocaïne
- Somnifères et sédatifs (princip. benzo)
- Substances diverses
- Addiction à Internet ou à l'ordinateur (y c. jeux vidéo)
- Comportements divers



Clientèle diversifiée et besoins de base

Clientèle

- 7 à 82 ans
- Niveau d'éducation, connaissances linguistiques
- Capacité d'expression
- Comportements d'utilisation différents

Besoins de la clientèle au premier contact

- Anonymat
- Accessibilité
- Différentes possibilités de contact
- Flexibilité des horaires



Opportunités et défis individuels

Opportunités

- Réduction des sens dans le contact comme opportunité ou perte ?
- Flexibilité des horaires, possibilités de soutien/ second avis
- Fréquence de contacts (y.c. courts) plus élevée durant des crises
- Défi professionnel attrayant
- ...

Défis

- Image de l'individu et conception des rôles issues de différentes écoles thérapeutiques
- Absence du langage non verbal
- Formation continue qualifiée en consultation en ligne ou sous forme écrite nécessaire
- Accessibilité et flexibilité des horaires de travail ?
- ...



Opportunités et défis sur la plan organisationnel

Opportunités

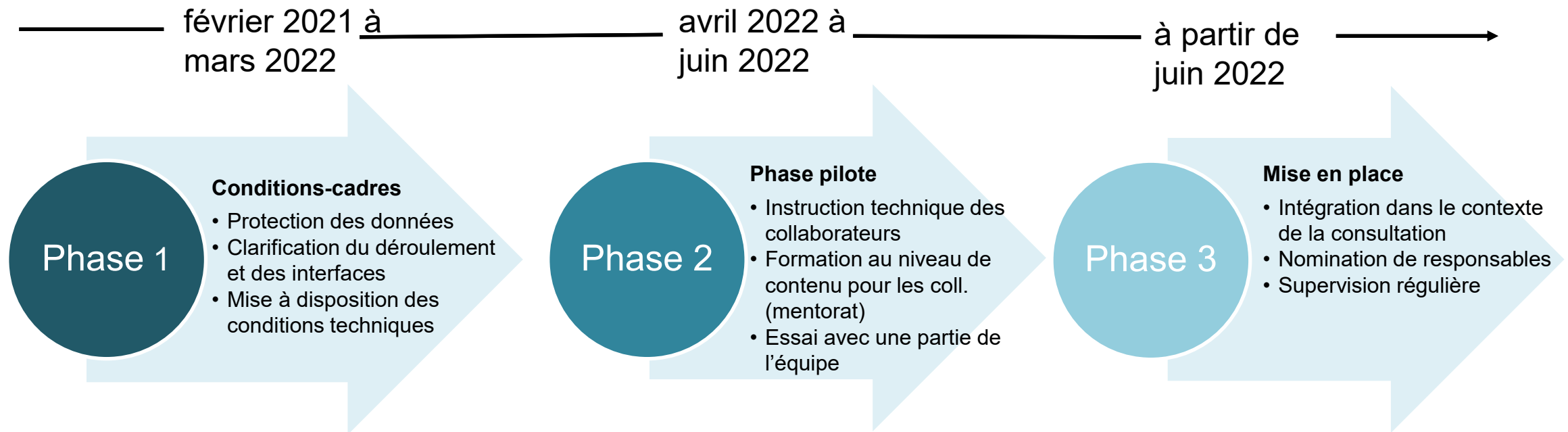
- Offre proche de la vie quotidienne, moderne et orientée vers l'avenir
- Possibilité de toucher des clients difficiles à atteindre
- Flexibilité des horaires et du lieu
- Utilisation efficace des ressources
- Extension des compétences en matière de consultation
- Anonymat possible

Défis

- Technique et infrastructure
 - Communication sécurisée > logiciel spécialisé
 - Insertion dans l'infrastructure existante
 - Plus de support informatique nécessaire
- Financement
- Protection et sécurité des données
- Collaborateurs
 - Promoteurs sur le lieu de travail, avec et sans affinité avec l'informatique
- Organisation
 - Organisation de projet complexe: différent niveaux et domaines impliqués
 - Adaptation des processus de travail : accessibilité, suppléance en cas d'absence
 - Consultations régulières, face à face pas compatible avec contacts en ligne / médiatisés (p. ex. documentation)
 - Gestion des chiffres-clés et des services: canaux équivalents ?

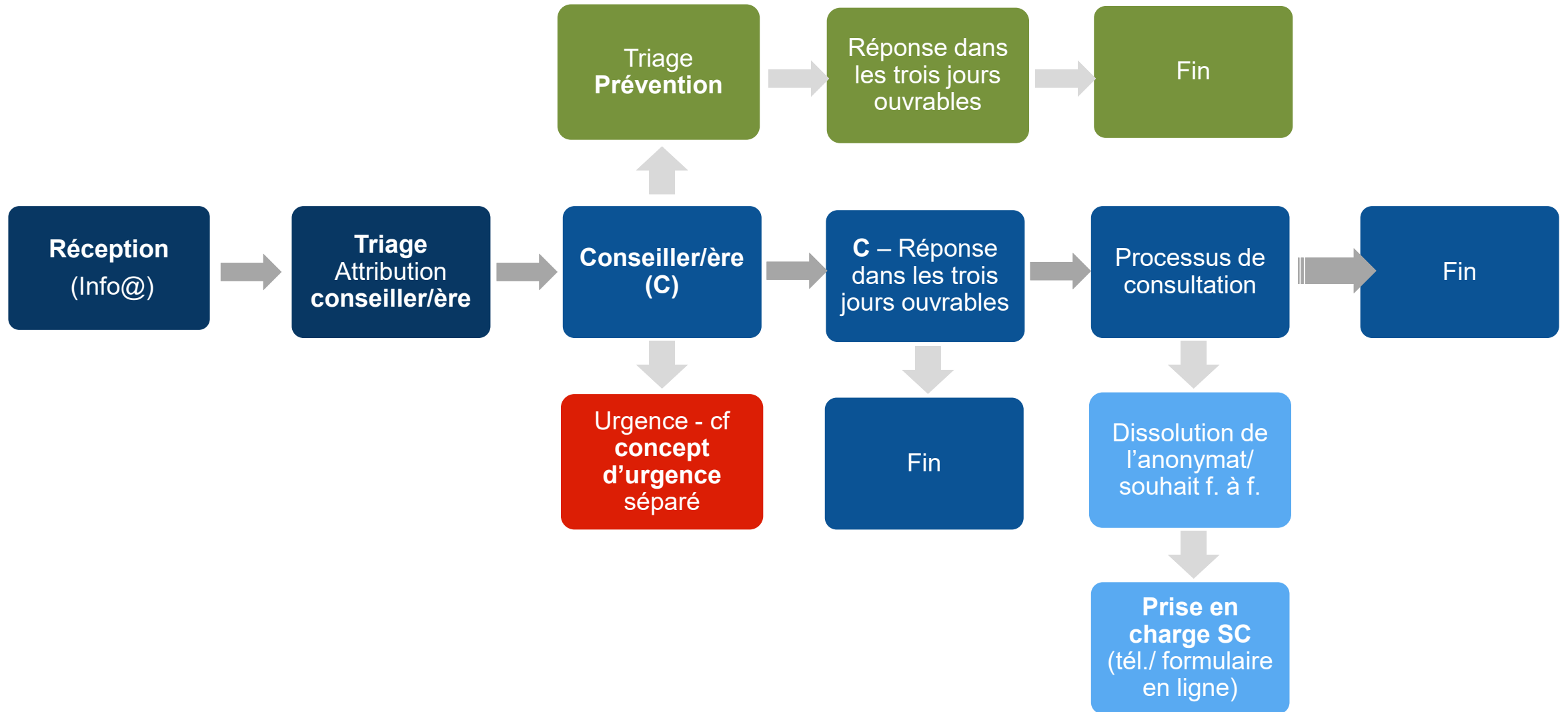


Mise en oeuvre





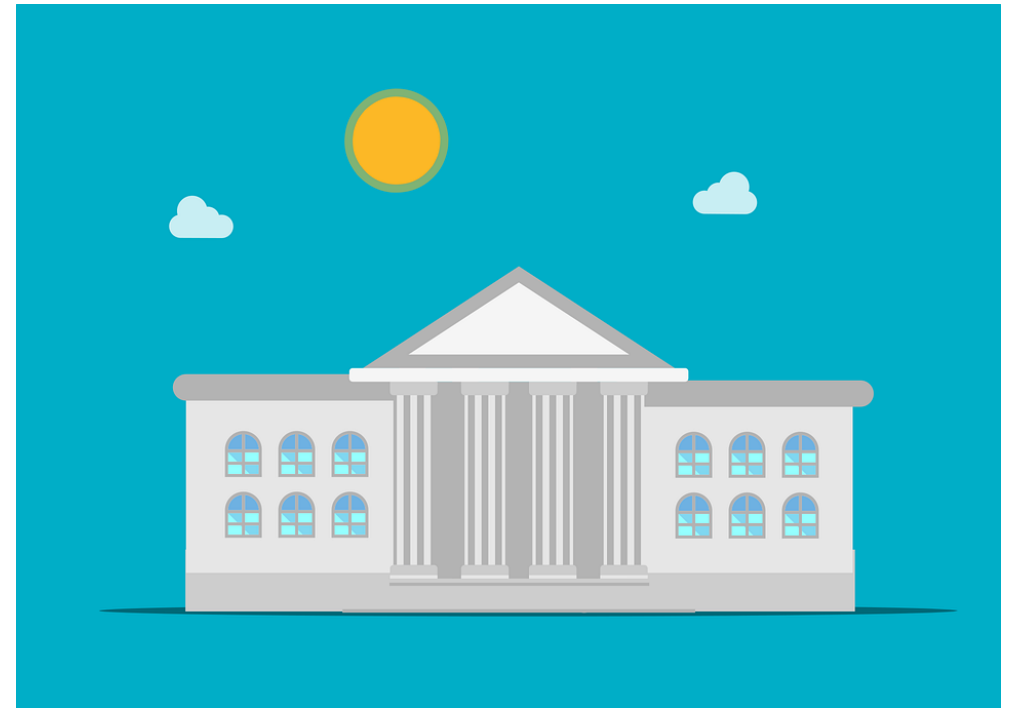
Consultation en ligne : processus





Conditions utiles

- Consultation en ligne ancrée au niveau conceptuel
- Direction et responsables professionnels mènent le projet
- Les objectifs, le sens et les possibilités sont définis ensemble
- Sensibilisation ciblée des conseillers à cette thématique
- Évaluation des bases de compétences
- Ressources temporelles
- Procédure définie (temps de présence, remise, accessibilité, réactivité)
- Possibilités de facturation clarifiées ou facteurs de facturation définis (légitimation !)





Conditions utiles

Les conseillers :

- connaissent les avantages, les inconvénients et le potentiel de la consultation en ligne
- disposent de compétences en matière de rédaction
- tiennent compte des facteurs de réussite de la consultation en ligne et les mettent en œuvre
- sont capables de réduire la complexité
- respectent les dispositions relatives à la protection des données







Suchtfachstelle Zürich

Sabin Bühler

Josefstrasse 91

8005 Zurich

043 444 77 00

sabin.buehrer@suchtfachstelle.zuerich

www.suchtfachstelle.zuerich