



# Bienvenue

## Santé bernoise

**Martin Lobsiger**  
Responsable régional consultation et thérapie, centre Berne-Mittelland

**Berner Gesundheit**  
**Santé bernoise**



# Sommaire

- Structures de Santé bernoise
- Consultation en ligne, consultation mixte et Cie



# Près de chez vous



Fondation au bénéfice  
d'un mandat du canton  
4 centres régionaux  
15 sites de consultation



# Champ d'activité

- Consultation et thérapie en matière d'addictions
- Promotion de la santé et prévention
  - Éducation sexuelle



# Consultation et thérapie

## Thèmes et groupes cibles

- Problèmes liés aux thématiques suivantes : alcool, tabac, cannabis, cocaïne et autres drogues illégales, médicaments, MITIC (Médias, Images et Technologies de l'Information et de la Communication), jeu excessif, troubles du comportement alimentaire.
- Nos offres sont généralement gratuites et s'adressent aux adolescents et aux adultes concernés par ces problèmes, à leurs proches et leurs personnes de référence ainsi qu'aux employeurs et aux institutions.



# Le numérique à Santé bernoise

## Étapes de développement :

- En 2010, l'ancien directeur Bruno Erni participe au lancement d'une plateforme nationale pour des consultations anonymes par messages et chat → naissance de SafeZone
- MyDrinkControl en 2015, version internet dès 2019
- Mise à jour du site internet, Intake-Chat : 2017
- Coopération avec la FHNW, début de Beramix en 2016, du projet F2F+ en 2017 – rapport final en 2019
- Beges@safezone : 2020
- Noa-Coach : 2020



# Parenthèse sur **NoA** COACH

- Noa-Coach (NoAddiction-Coach) est une application pour smartphone proposant un outil d'autogestion aux personnes qui souhaitent changer leur consommation d'alcool.
- Elle a été conçue par le Centre spécialisé dans les addictions de Zurich, Santé bernoise et la Croix-Bleue dans le cadre d'un projet commun, avec le soutien scientifique de l'ISGF (Institut suisse de recherche sur les addictions et la santé).
- Infodrog a repris en 2022 l'exploitation et la diffusion de l'application.



## But :

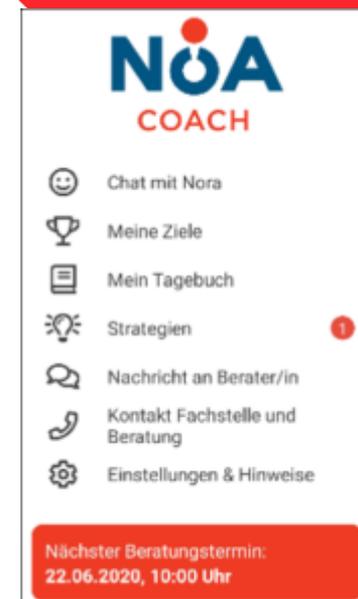
Aider les personnes à gérer leur consommation d'alcool dans le cadre de consultations ambulatoires par...

- une sensibilisation aux situations à risque
- un suivi des objectifs de comportement et de consommation
- un soutien au quotidien
- un suivi rapproché et continu

➔ Meilleurs résultats, moins d'interruptions et de rechutes

# Fonctions

- Agenda de consommation
- Définition d'objectifs individuels
- Identification des fonctions de la consommation, des situations à risque et des stratégies de contrôle
- « Bouton d'urgence » vers des stratégies et/ou des contacts prédéfinis
- Chatbot jouant le rôle de tiers virtuel
- Canal de communication par écrit, sécurisé, entre les personnes en consultation (application) et les conseillers (tableau de bord). Cette fonction distingue NoA-Coach d'autres outils.



# Utilisation de **NòA** COACH

- Actuellement, l'application est utilisée uniquement dans le cadre de consultations individuelles.
- Elle est activée à l'aide d'un code QR individuel.
- L'activation crée une connexion sécurisée entre l'application chez la personne en consultation et le tableau de bord individuel auprès du conseiller ou de la conseillère.



# Effets de **NoA** COACH

- Les effets dépendent beaucoup de la façon d'intégrer l'application dans le processus de consultation et de l'attitude du conseiller ou de la conseillère face à cet outil. Plus l'intégration est grande, plus l'impact sera important.
- « NoA-Coach marche parce qu'il tape sur les nerfs. »



# Le numérique à Santé bernoise

Canaux existants, pouvant être associés entre eux

## asynchrones

Consultation en ligne SafeZone

NoA-Coach

HIN

(Outlook, comme gatekeeper)

## (quasi) synchrones

Userlike chat

(premiers contacts via le site)

Consultations vidéo

Jitsi/SafeZone

Téléphone

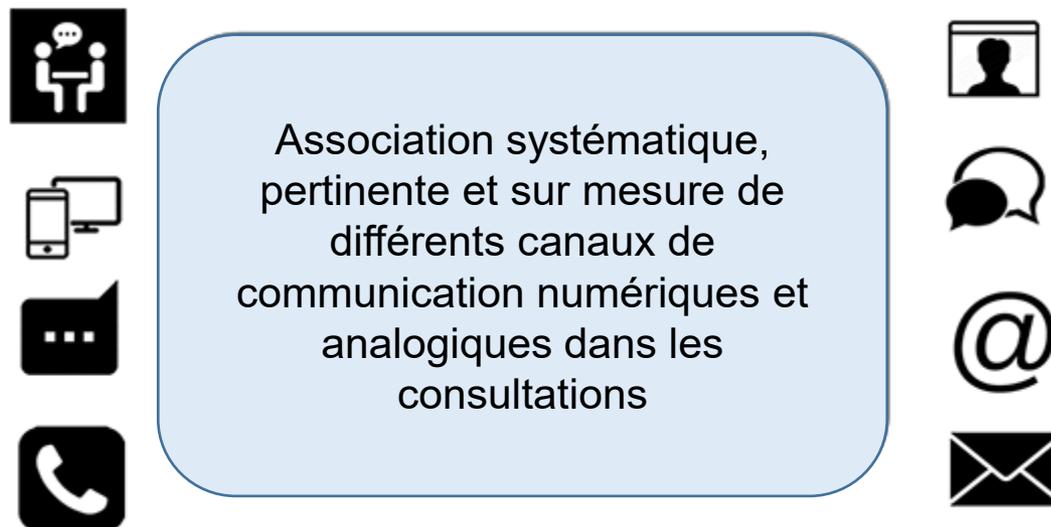
## autonome

MyDrinkControl



# Le numérique à Santé bernoise

Canaux existants, pouvant être associés entre eux



Source : [www.blended-counseling.ch](http://www.blended-counseling.ch), FHNW

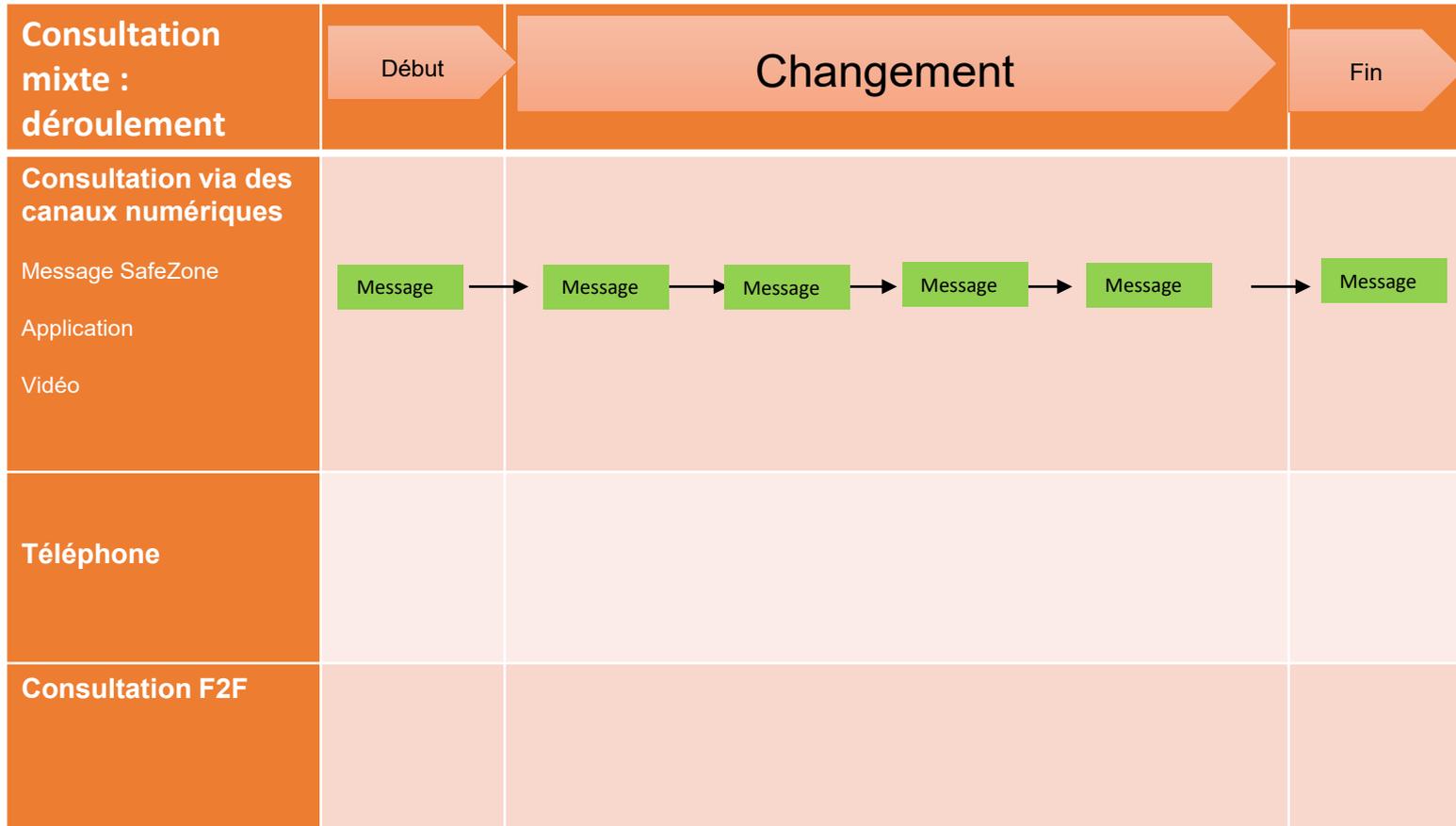
# Grille de travail du projet F2F+

<b>Consultation mixte : déroulement</b>	 Début	 <b>Changement</b>	 Fin
<b>Consultation via des canaux numériques</b>  Message SafeZone  Application  Vidéo			
<b>Téléphone</b>			
<b>Consultation F2F</b>			



# Consultation en ligne « classique »

Durée variable, pas de changement de canal



# Variété de demandes

- De la question ponctuelle ou la recherche d'informations ...

J'ai un problème et je ne sais pas comment m'en sortir. Pouvez-vous m'aider ?

Je suis accro à mon téléphone... j'y passe 6-7 heures par jour. Cela affecte ma capacité à apprendre et la qualité de mon travail. Qu'est-ce que je peux faire ?

Depuis plus de 3 ans, j'ai une dépendance au somnifère Stilnox. La dose varie entre 10 et 25mg. Je suis en traitement psychiatrique.



# Variété de demandes

- De la question ponctuelle ou la recherche d'informations...
- ...à des messages plus détaillés donnant lieu à un accompagnement plus long.

Guten Tag

Ich weiss nicht, ob das hier der richtige Ort ist für mein Anliegen. Um meine Situation zu beschreiben, muss ich ein wenig ausholen. Es tut mir leid, wenn das hier nicht der richtige Platz sein sollte. Wir sind drei Kinder. Ich bin die Älteste, mein Bruder ist 40, der jüngste Bruder ist 32. Unsere Kindheit war geprägt vom psychischen und physischen Terror, den unser Vater gegen uns verübt. Geschlagen wurde vor allem mein 40-jähriger Bruder, der ein ADHS-Kind war und von unserem Vater oft bestraft wurde. Der Vater war Alkoholiker. Er hat oft von Suizid gesprochen, er war lebensverachtend und todessehnsüchtig. Gegen aussen hat unsere Familie immer getan, als wäre sie normal, wie Mittelstandfamilien halt so sind. Als ich 14 war, haben sich unsere Eltern endlich getrennt. Es folgte eine hässliche Kampfscheidung.

Über Probleme haben wir nie geredet, es herrschte meistens eiserne Stille, wir hatten grosse Angst vor unserem Vater und wollten ihn nicht zu verärgern, da er gewalttätig und unberechenbar reagierte. Vor zehn Jahren hat er sich und seinen Körper so krank getrunken, dass er einen Arzt überzeugen konnte, ihn mit Exit ins jenseits zu schicken. Ich habe nach seinem Tod verschiedene Therapien gemacht, um mich vom langen Schatten meines Vaters zu befreien. Mein 40-jähriger Bruder hat das nicht getan. Seit er 18 ist raucht er täglich mehrere Joints, mit der Zeit wurden sie immer stärker. Wenn ich mit rauche, haut es mich nach zwei Zügen um, er raucht mindestens fünf dieser Joints täglich. Es gibt keine Pausen, nie. Auch in den Ferien hat er immer etwas dabei. Er haut sich weg, er ist dann nicht mehr wirklich ansprechbar, will nur noch gamen, stopft Schokolade und Chips in sich rein. Er hat seit Corona auch angefangen mehrmals wöchentlich Rum-Cola zu trinken. Zum desinfizieren, wie er sagt.

Solch zynische Sprüche hat unser Vater auch immer gemacht. Bis vor drei Monaten haben wir noch wöchentlich mehrere Stunden am Abend telefoniert, er hat mir gern zugehört, es war, als wünsche er sich einfach meine Nähe. Er erzählt nie von sich. Wenn ich ihn frage, wie es ihm geht, ist die Antwort immer die gleiche: Es geht mir gut. Ich weiss das das nicht stimmt. Ich sehe es in seinen traurigen Augen, ich sehe dass er immer fetter wird und immer schweigsamer. Seit drei Monaten hat er keine Zeit mehr zum telefonieren. Weicht aus, ist gestresst. Ich habe ihn schon oft und auch schon seit Jahren auf seinen Canabiskonsum angesprochen. Er sagt immer, er hat es im Griff. Aber wenn man sich täglich so derart den Kopf zuknallt, hat man es doch nicht mehr im Griff. Wir hatten immer ein sehr gutes und enges Verhältnis, auch wegen dieser Familiengeschichte.

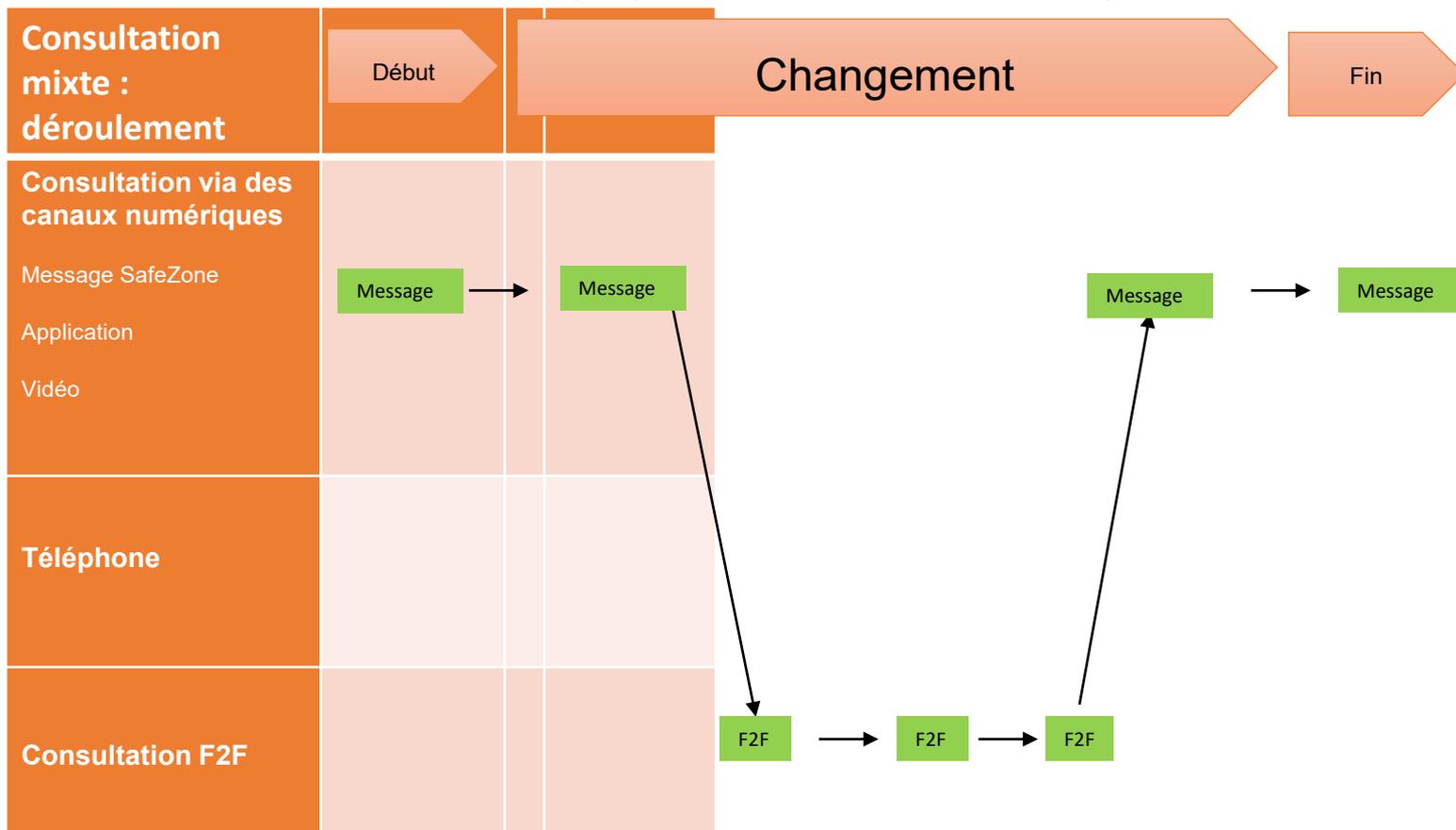
Seit einiger Zeit habe ich das Gefühl, dass er mir entgleitet, dass er sich von mir abkapselt. Er würde irgendwie unerreichbar für mich. Das bricht mir das Herz. Ich habe grosse Angst, dass sich die Geschichte wiederholt, ich habe grosse Angst meinen Bruder zu verlieren. Ich weiss nicht, wie ich ihn wieder erreichen kann. Ich weiss auch nicht wie ich mit ihm darüber sprechen kann, ohne ihn zu verletzen. Ein Vergleich mit unserem Vater würde ihn verletzen und in ihm einen enormen Zorn und Verachtung auslösen. Ich weiss, dass das ein harter Vergleich ist, aber ich habe das Gefühl, dass ich ihn aufrütteln muss, damit er versteht, was mit ihm passiert. Dass er immer mehr wie unser Vater wird. Und er würde wohl auch mich verachten, weil ich diesen Vergleich mache. Er hat immer wieder gesagt, dass er keine Therapie machen will, um diese Familiengeschichte aufzuarbeiten. Ich sehe wie er mit Höchstgeschwindigkeit auf eine Wand zu rast und ich weiss nicht, wie ich ihn bremsen kann. Ich fühle mich völlig hilflos, ich habe keine Ahnung, was ich jetzt machen soll. Ich habe extrem grosse Angst und auch Panik, ihn zu verlieren.

Haben Sie vielleicht einen Rat für mich?



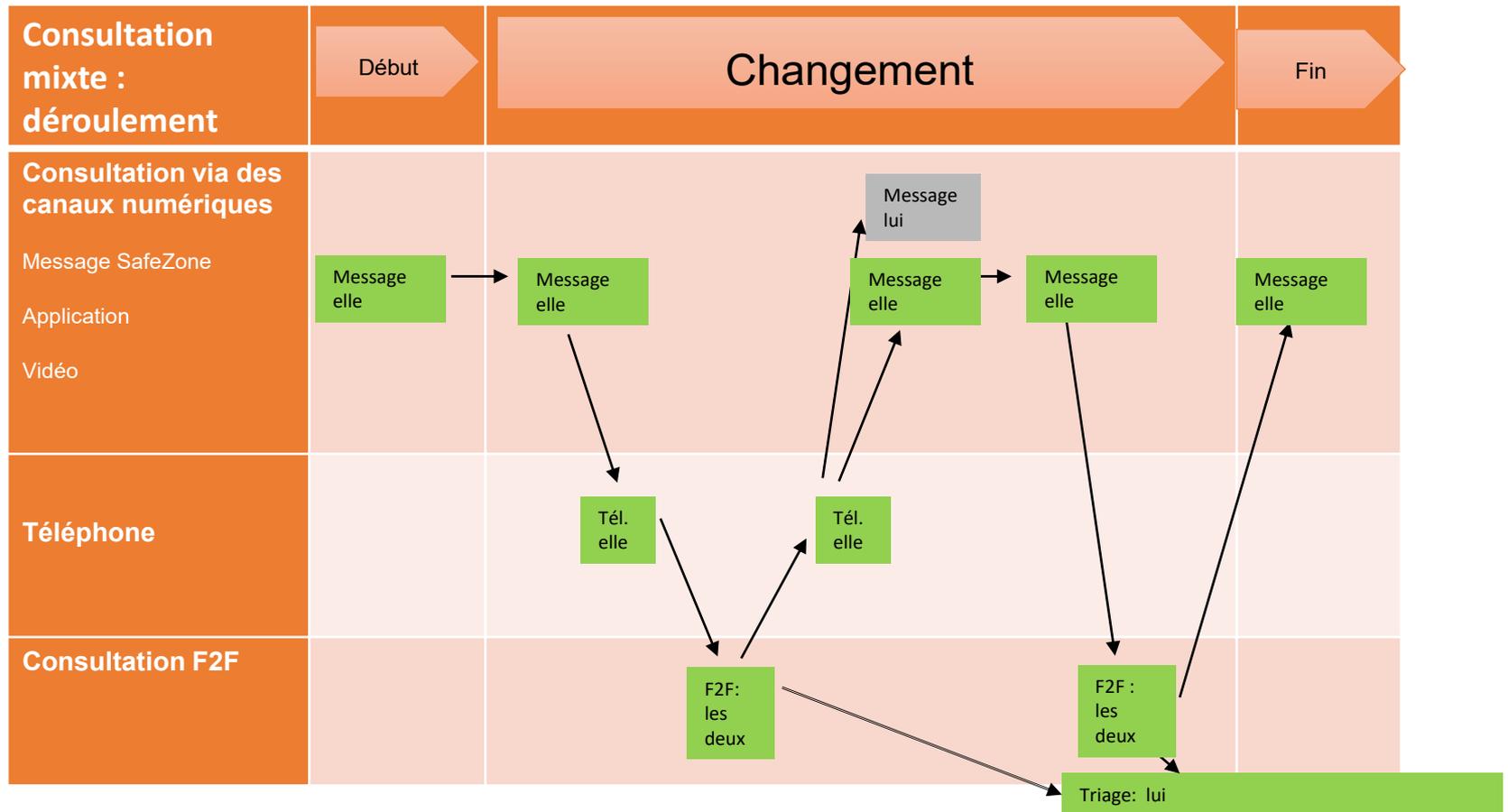
## Consultation mixte 1 : consultation en ligne / F2F

Changement de canal – 1 : à la demande du client/de la cliente (CL) après un contact personnel, 2 : raisons de disponibilité et raisons géographiques. Accès facilité en ligne, premier pas.



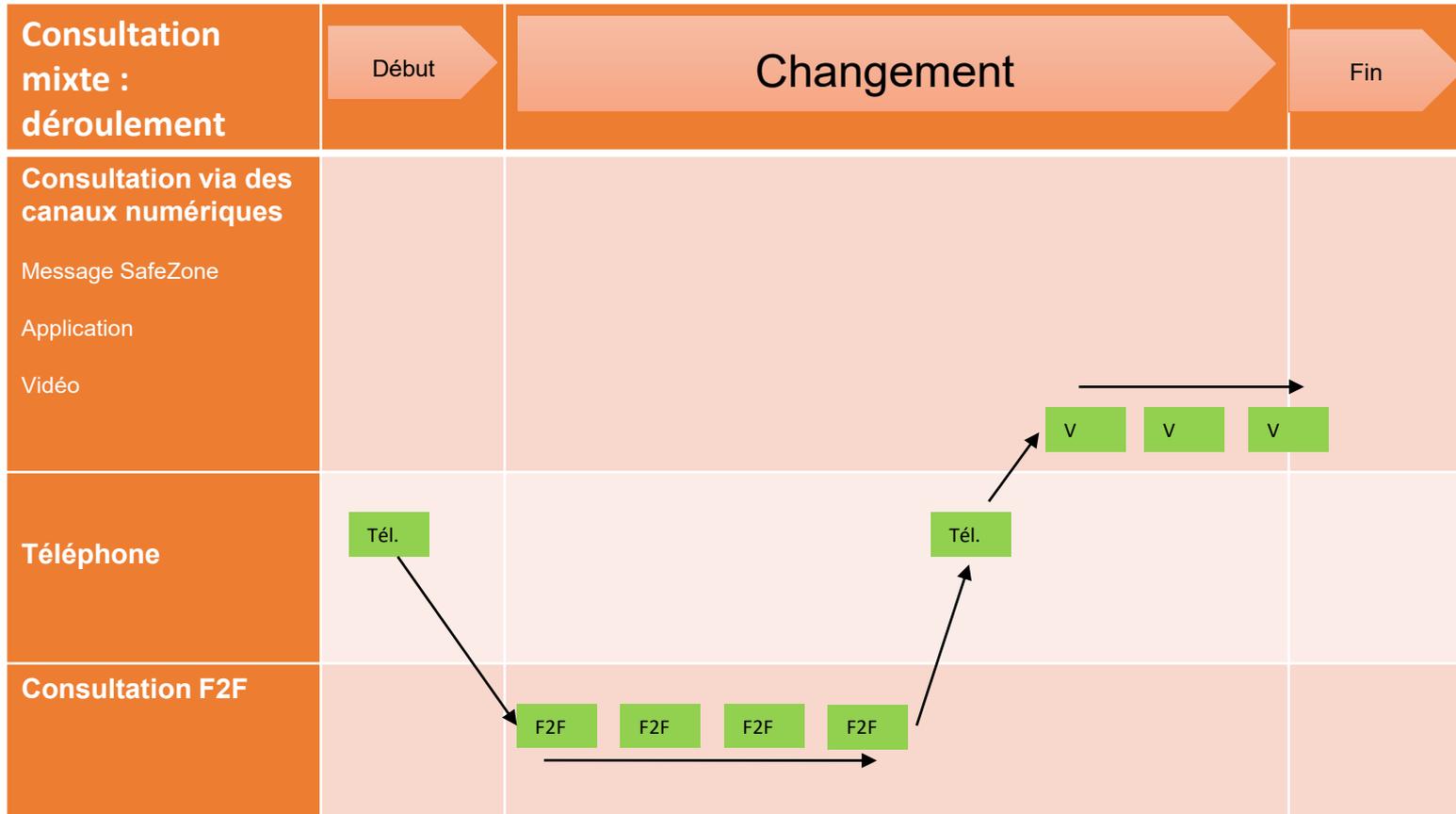
# Consultation mixte 2, consultation de couple

Changement de canal et tri : raisons de disponibilité, raisons géographiques, compétence



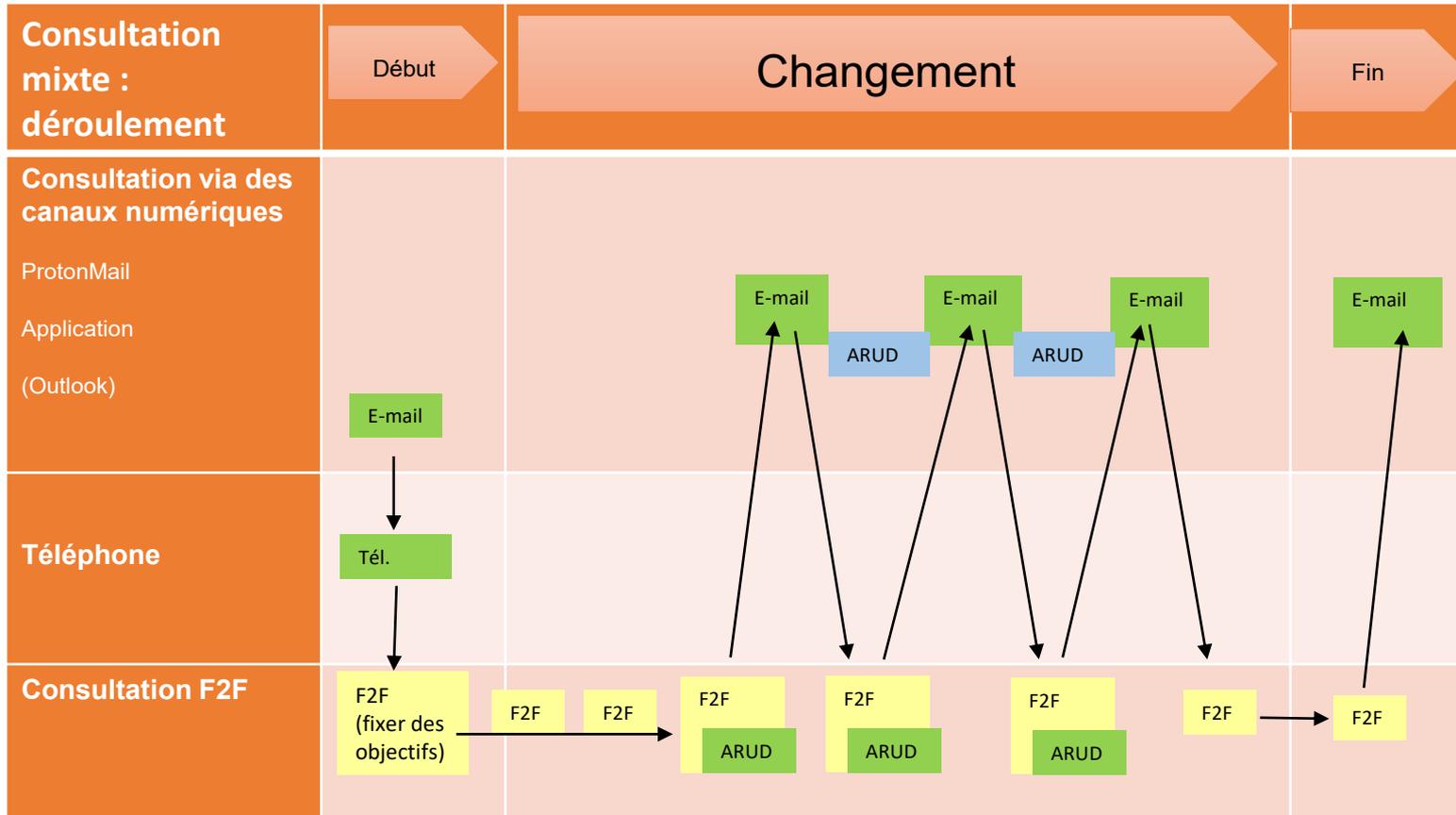
# Consultation mixte 3 : tél. / F2F / vidéo

Changement de canal : motif principal = situation Covid



## Consultation mixte 4 : version enrichie

Canaux supplémentaires entre les rendez-vous F2F : (auto)contrôle par CL, comparable à l'application NoA



# Défis

- Organisation et utilisation des « espaces de consultation » en connaissance de cause
  - Respecter le choix du canal, la clientèle sait ce dont elle a besoin
  - Faire connaître d'autres canaux disponibles
  - Quel délai de réponse (intervalle) ?
  - Ce qui est écrit reste



# Défis

- Organisation et utilisation des « espaces de consultation » en connaissance de cause
  - Respecter le choix du canal
  - Faire connaître d'autres canaux disponibles
  - Quel délai de réponse (intervalle) ?
  - Ce qui est écrit reste
- (Dés-)engagements, résister aux tests relationnels

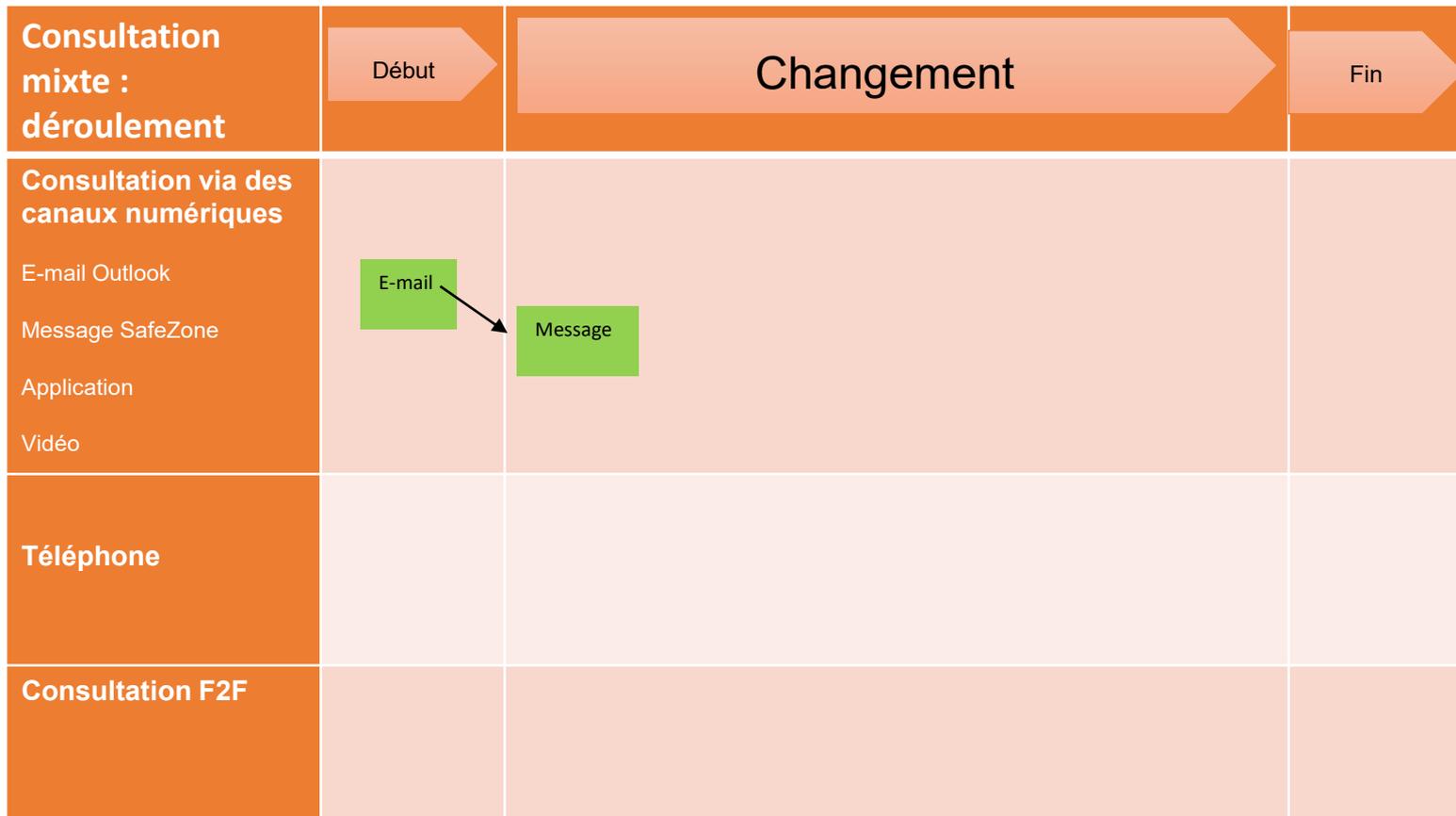


# Défis

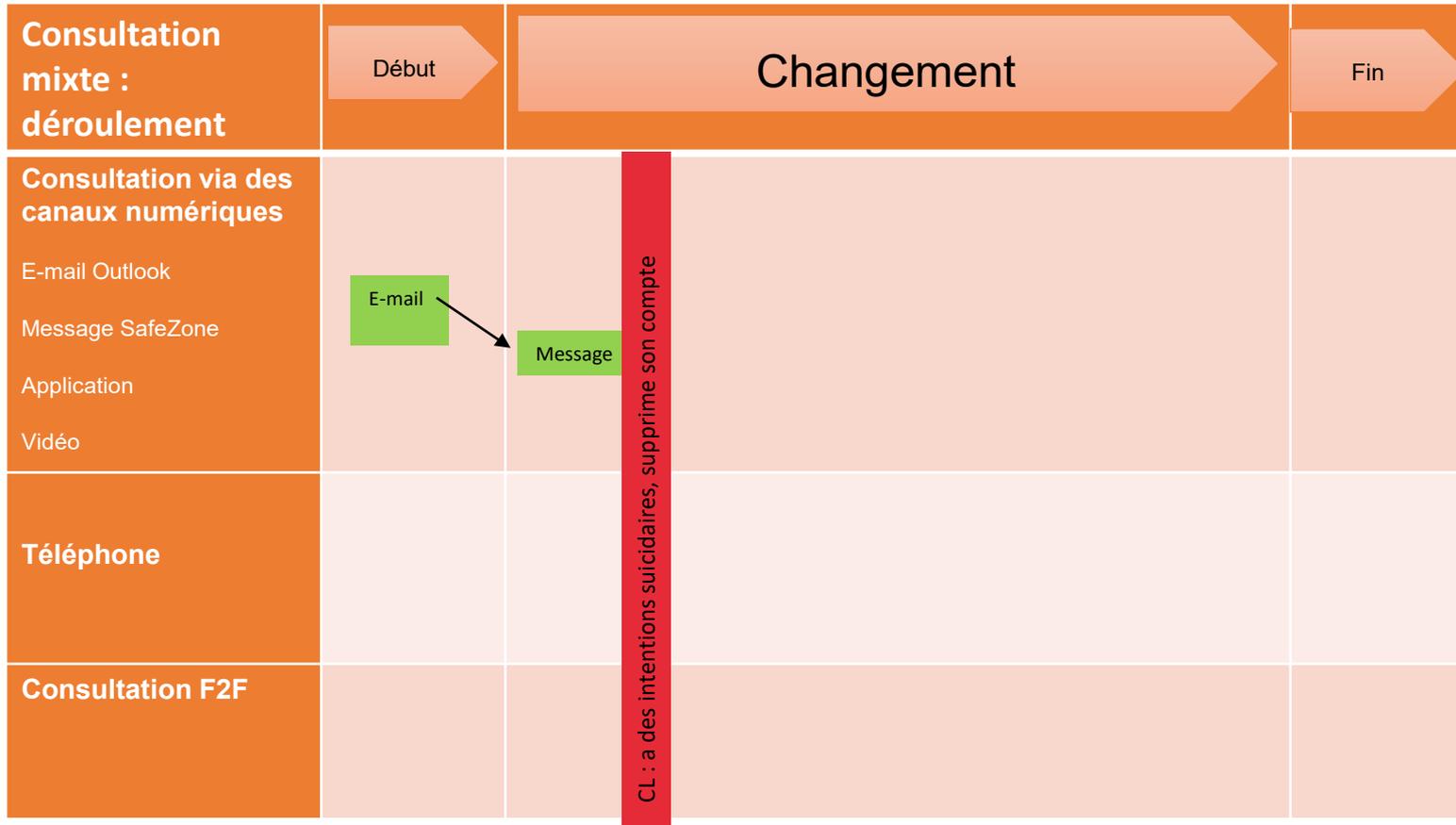
- Organisation et utilisation des « espaces de consultation » en connaissance de cause
  - Respecter le choix du canal
  - Faire connaître d'autres canaux disponibles
  - Quel délai de réponse (intervalle) ?
  - L'écrit reste
- (Dés-)engagements, résister aux tests relationnels
- Crises et urgences



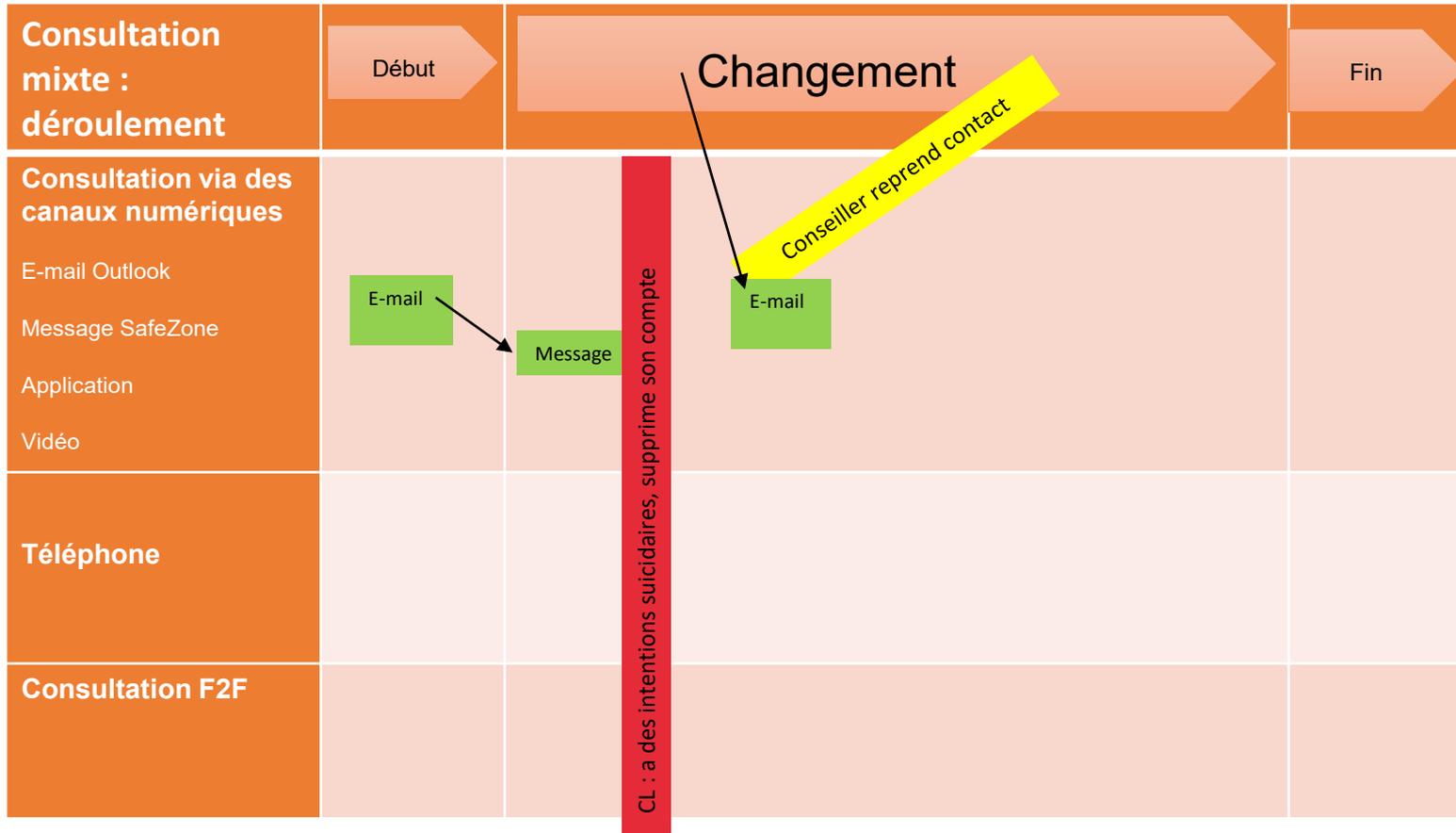
## « Gestion de crise »



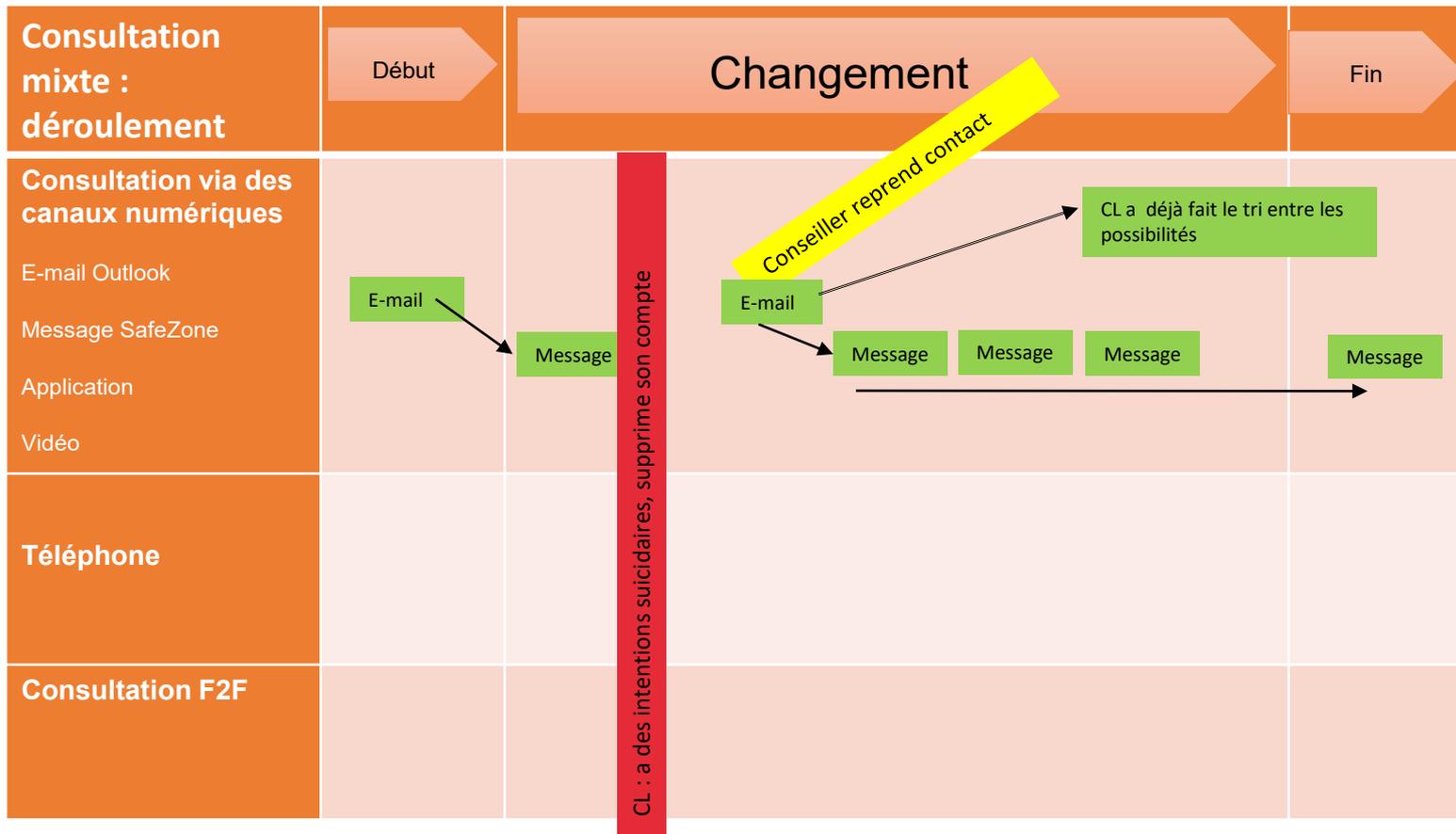
## « Gestion de crise »



# « Gestion de crise »



# « Gestion de crise »



# Ce qui fonctionne

## 5 facteurs d'effet selon Grawe

- Alliance thérapeutique
- Activation des ressources
- Actualisation des problèmes
- Aide active à la maîtrise des problèmes
- Clarification des motivations



# Ce qui fonctionne

Facteurs d'impact de la consultation mixte selon Hörmann et. al. (2019) :

- Meilleur accès à l'offre par la variété des canaux (avant)
- Prise de contact facilitée par le choix entre plusieurs modes de communication (avant/pendant)
- Utilisation ciblée entre les rendez-vous convenus en face à face
  - Stabilisation de la relation et du processus de consultation (pendant)
  - Meilleurs résultats par une adaptation plus souple aux besoins (pendant)
- Prise de contact rapide et facile après la clôture du processus de consultation pour une éventuelle prévention des rechutes et/ou un suivi

Hörmann, Martina/Aeberhardt, Dania/Flammer, Patricia/Tanner, Alexandra/Tschopp, Dominik/Wenzel, Joachim (2019). Face-to-face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung. Schlussbericht zum Projekt. Olten : FHNW.



# Merci de votre attention !

Martin Lobsiger

Responsable régional consultation et thérapie,  
centre de Berne  
Eigerstrasse 80  
3007 Berne

031 370 70 70  
martin.lobsiger@beges.ch

