

Fiche 5b. Soutien psychologique pour les personnels

A destination des Directions d'Établissements/Services

1. A qui peuvent s'adresser les professionnels?

Des dispositifs d'accompagnement psychologique à la disposition des professionnels existent et sont accessibles dès maintenant :

→ **Le dispositif de soutien psychologique et traumatique régional de la Cellule d'Urgence Médico-Psychologique régionale (CUMP 31) du CHU 31.**

- Pour qui ? pour tous les professionnels et le Grand public de la région Occitanie
- Quand ? tous les jours de 9h à 18h
- Comment ? **05.34.39.33.47** (appel gratuit)

→ **Le dispositif national de prise en charge médico-psychologique**

- Pour qui ? pour tous les soignants quels que soient leur lieu et conditions d'exercice
- Quand ? 24h/24, 7j/7
- Comment ? **0800 130 000 (Gouvernement), 09 70 28 30 00 / 0800 858 858 (Croix Rouge)**

→ **Le dispositif d'écoute téléphonique proposé par l'association Soins aux Professionnels en Santé (SPS)**

- Pour qui ? pour tous les professionnels de santé
- Quand ? 24h/24, 7j/7
- Comment ? **n° téléphone gratuit 0 805 23 23 36**

Ce dispositif d'écoute est complété d'une application mobile : Plateforme SPS téléchargeable gratuitement via Apple Store ou Google Play Store.

→ **Le dispositif d'écoute téléphonique proposé par l'association MOTS**

- Pour qui ? initialement créée pour les médecins, cette association assure une permanence téléphonique pour tous les professionnels de santé
- Quand ? 24h/24, 7j/7
- Comment ? **n° téléphone gratuit 0608 282 589**

→ **Ressources disponibles sur le site du Centre national de ressources et de résilience (CN2R) :**

ressources, fiches et recommandations pour préserver les équipes

⇒ Aller sur l'adresse suivante : <http://cn2r.fr/recommandations-epidemie-covid-19/>

→ **Le dispositif d'écoute téléphonique proposé par l'Ordre des Médecins**

- Pour qui ? pour les médecins et les internes
- Comment ? **n° téléphone gratuit 0800 288 038**

→ **Le dispositif d'écoute téléphonique proposé par l'Ordre national des pharmaciens & association ADOP**

- Pour qui ? pour les pharmaciens
- Comment ? **n° téléphone gratuit 0800 73 69 59**

→ **Le dispositif d'écoute téléphonique proposé par le Centre National de Gestion**

- Pour qui ? pour les Directeurs
- Comment ? **0 800 203 007** (CNG & cabinet PSYA) ou **01.77.35.62.73** (CNG coaching). Rdv via **cng-unite.mdp@sante.gouv.fr**

2. Je suis Directeur/Directrice, que puis-je faire pour accompagner au mieux les professionnels de ma/mes structures ?

En temps normal et encore plus dans cette période de crise sanitaire, les directeurs et directrices d'EHPAD doivent organiser des temps d'échanges avec les équipes pour favoriser le partage des expériences et le repérage des difficultés individuelles. Pour ce faire, chaque établissement doit proposer aux personnels qui le souhaitent des échanges avec un psychologue et rendre accessible les informations quant aux dispositifs d'écoute existants.

L'animation des équipes de soins et de direction est un élément essentiel de la gestion de crise. Les principaux objectifs sont de :

- **Rester informé et actualiser cette information ;**
- **Favoriser la gestion collective du contexte stressant et limiter l'exposition individuelle ;**
- **Mettre en place des cellules de debriefing régulières ;**
- **Soutenir la fonction soignante et éduquer sur les réactions psychologiques et comportementales courantes en cas d'épidémies**, sur les interventions pour gérer la détresse et les comportements à risque pour la santé, et sur l'importance d'une communication adaptée en ce qui concerne les risques ;
- **Prendre soin de soi et encourager les autres à s'occuper d'eux** renforce la capacité à s'occuper de ceux qui en ont besoin.

Les défis pour le personnel de santé lors d'une épidémie :

- **Forte augmentation des demandes de soins / personnel insuffisant**
- **Crainte de contracter la maladie et de la transmettre à sa famille, ses amis, et ses collègues.**
- **Gestion de la pénurie de matériel**
- **Soutenir psychologiquement quand on est soi-même en difficulté** (peur, tristesse, frustration, culpabilité, troubles du sommeil, épuisement).

Les préconisations à destination des encadrants et des encadrés pour le maintien du bien-être du personnel de santé :

- **Rester en forme pour pouvoir continuer à aider les autres : manger, boire et dormir régulièrement**
- **Encourager les pauses** : Certaines personnes peuvent se sentir coupables si elles ne travaillent pas à plein temps ou prennent le temps de se détendre alors que d'autres souffrent. Promouvoir des temps de repos appropriés qui permettent de prendre soin des autres par la suite
- **Organiser des réunions d'équipe régulières**, en évitant les contacts physiques et la concentration de personnes dans une même salle et encourager les contacts, de préférence téléphoniques, entre collègues.
- **Promouvoir le soutien réciproque et la lutte contre l'isolement.**
- **Maintenir des liens avec ses proches afin de bénéficier de leur soutien**
- **Lutter collectivement contre la désinformation et la panique et limiter l'exposition aux médias.**
Les images et messages inquiétants augmentent le stress et peuvent nuire à l'efficacité
- **Encourager l'auto-surveillance** : tristesse, troubles du sommeil, souvenirs douloureux...
- **Mettre en valeur la fonction soignante**