

PROCEDURE

DISPOSITIF NATIONAL DE SOUTIEN MEDICO-PSYCHOLOGIQUE AUX SOIGNANTS ET AUX PROFESSIONNELS EN CHARGE DE L'ACCOMPAGNEMENT DE PERSONNES VULNERABLES DANS LE CADRE DE L'EPIDEMIE DE CORONAVIRUS (COVID-19)

La situation liée à l'épidémie de Covid-19 constitue une situation potentiellement stressante pour de nombreuses personnes.

La procédure décrite ci-dessous vise principalement les établissements ou structures n'ayant pas pu à ce stade mettre en place un dispositif de soutien psychologique pour les personnels des établissements de santé et médico-sociaux et des services de soins à domicile. Ces dispositifs peuvent s'organiser à l'échelle des territoires notamment pour renforcer le soutien médico-psychologique auprès des équipes, en complément du dispositif national décrit ci-après.

1. Un dispositif de repérage, d'orientation et de prise en charge

Afin de répondre aux besoins nés de cette situation, un dispositif national de prise en charge médico-psychologique au bénéfice des personnels des secteurs privé et public est mis en place. Il a vocation à s'adresser prioritairement aux personnels soignants des établissements et des services de soins à domicile (médicaux et paramédicaux) mais pourra également être mobilisé par les personnels administratifs, logistiques et les étudiants confrontés sur le terrain à des situations inédites tout comme par les professionnels en charge de l'accompagnement des personnes vulnérables. Il vient en appui des dispositifs préexistants pour les personnels médicaux et les corps de direction (CNG), des initiatives locales, et de la forte mobilisation des services de santé au travail dont le renforcement a été mis en œuvre dans de nombreux établissements.

L'objectif est d'assurer, après une analyse rapide de la situation, soit une orientation notamment vers un accompagnement de proximité s'il apparaît plus adapté, soit une prise en charge directe en prenant le temps nécessaire à une évaluation de professionnels de santé qui présenteraient des manifestations de stress aigu ou une détresse psychologique dans leur discours.

Le dispositif national s'appuie sur :

- un **numéro vert** pour les personnels de santé mobilisés au chevet des patients dans le cadre de la crise Covid-19 : **0800 73 09 58**
- un accueil par des psychologues cliniciens bénévoles intervenant conformément à une charte de bonne pratique sur laquelle ils s'engagent
- une évaluation de la situation de l'appelant et en conséquence :
 - un renvoi éventuel vers d'autres modes de prise en charge (pouvant relever d'un accompagnement de proximité), en s'appuyant le cas échéant sur le réseau national de l'urgence médico-psychologique regroupant les professionnels des CUMP ;
 - un échange avec un psychologue clinicien permettant une prise en charge par téléphone ;

- une orientation auprès du service de santé au travail de rattachement.

2. Processus de gestion des appels

Le processus de gestion des appels est le suivant :

L'appel passe par la plateforme **0800 73 09 58**

Si repérage par les opérateurs du numéro vert d'un besoin de soutien psychologique, transfert vers :

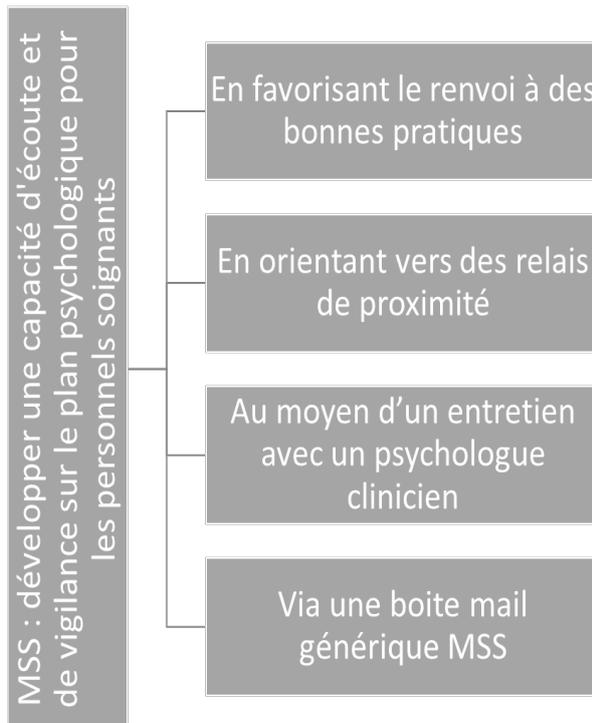
- a. la plateforme « Croix-Rouge écoute 0 800 858 858 » ; (appelants non soignants ou n'exerçant pas dans un établissement sanitaire ou médicosocial)
 - b. les référents CUMP zonaux pour prise en charge médico-psychologique personnalisée en fonction du lieu de résidence des appelant ;
- Aucune donnée nominative n'est conservée
 - Les entretiens sont anonymes, seules les questions de contexte relatives à l'activité de l'agent sont admises de la part du psychologue.
 - Sur le plan technique les appels sont gérés de manière cyclique en cas d'appels intervenant en même temps : les appels sont pris dès lors qu'une ligne se libère. Si toutes les lignes sont occupées les soignants sont invités à rappeler ultérieurement, la bande d'attente rappelant que le service est gratuit, confidentiel et anonyme.

Annexe 1

Facteurs de réussite dans le déploiement du dispositif national d'appui médico-psychologique aux soignants

Objectifs du dispositif :

- Développer une fonction d'orientation au niveau national en listant, pour les soignants, les cellules en capacité de leur répondre, CUMP, Service de santé au travail,
- Encourager la diffusion de bonnes pratiques (protection des soignants dans un environnement de travail atypique) et éviter les situations d'isolement professionnel
- Contact à disposition des psychologues bénévoles : soutien-covid-19@sante.gouv.fr



Annexe 2

principaux intervenants engagés dans la gestion de la crise (soutien dédiés en partie aux soignants)



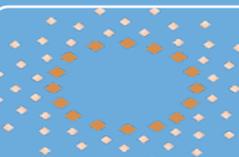
Dispositif national de prise en charge médico-psychologique
Cible : toute la population
numéro vert 24h/24 et 7j/7 : 0 800 130 000 en lien avec la Croix-Rouge et le réseau national de l'urgence médico-psychologique (CUMP).



Numéro vert mis en place par le CNOM
• Cible : médecins
• numéro destiné à l'écoute et à l'assistance des médecins : le 0800 288 038.



Des structures privées, (intervenant dans un cadre gratuit pendant la crise pour les professionnels de santé)
• Cible : professionnels de santé



Intermédiation entre des soignants en demande de soutien psychologique et des psychologues bénévoles
- Cible : soignants
- Inscription sur le site suivant : <https://psychologues-solidaires.fr/>



Autres (non exhaustif)
• Cible : internes et soignants en priorité
• organisation dans les CHU et CH en mobilisant les psychologues cliniciens
• N° vert dédié pour les corps de direction : 0 800 203 007
• Centre national d'appui : étudiants
• Appui des pairs, associations, réseaux sociaux
• Centre national de ressources et de résilience (CN2R) – information en ligne
• Internes d'Ile-de-France en difficulté : contact dédié : soship@gmail.com