

Pour faire face à la situation de crise sanitaire COVID-19, le GHRMSA a créé une **Unité de Ressources et de Soutien aux Professionnels** pour répondre à l'urgence de la situation et à la souffrance du personnel.



Les équipes du GHRMSA, 6300 professionnels dont 3 668 personnels soignants et 811 médecins ont été majoritairement en première ligne, au chevet du patient. **Mais l'ensemble de la chaîne concourant au fonctionnement de l'établissement a été fortement mobilisé** par cette crise sanitaire majeure (logistique, technique, RH, informatique, administrative....).

Depuis le 24 février 2020, les professionnels du GHRMSA vivent une situation traumatogène avec une exposition au stress, des **risques psychosociaux majeurs, des états d'épuisement physique et psychique sans précédents**. Parmi les facteurs déclencheurs, des changements organisationnels permanents et très rapides en réponse à l'afflux massif de patients COVID-19 (555 lits dédiés COVID-19 au 1<sup>er</sup> avril 2020), des professionnels atteints du COVID-19 générant un absentéisme et un surmenage important, ou encore des patients en état de gravité absolue et des décès en nombre associés à une gestion de fin de vie et de la mort qui altère le système de valeurs des soignants (sentiment d'impuissance et d'incompréhension). De multiples facteurs anxiogènes, un bouleversement de la société, qui amplifient le sentiment de peur face à l'exposition au COVID19.

**Les professionnels de santé ont mis en œuvre des mécanismes parfois extrêmes de protection**, pour rester dans l'action de la prise en charge du patient. Malgré cette situation de crise sanitaire sans précédent, **les équipes sont extrêmement engagées, soudées**.

De manière impérative, il s'agissait pour le GHRMSA d'être attentif à ces multiples facteurs de risques pour son personnel et d'apporter différentes propositions d'aide au **maintien de leur santé physique et psychologique**, pendant la crise, de veiller à l'après crise sanitaire, et de renforcer les stratégies de prévention au long cours.

- une organisation **inédite et non anticipée** → répondre à une crise sanitaire exceptionnelle inscrite dans le temps, la **transformation très rapide de l'Hôpital, l'observation de tensions et de préoccupations nouvelles chez les soignants**.
- une réponse institutionnelle **rapide** → mobilisation des équipes de la psychiatrie, de la DRH, de la CUMP en début de crise (14.03.2020).
- une réponse institutionnelle **évolutive** → aller au sein des services de soins, **s'inquiéter de nos agents, les écouter et orienter au besoin en fonctions des symptômes et demandes (troubles somatiques et/ou psychiques)**. **Proposer un panel de réponses en proximité avec un Espace Ressources dédié (consultations)**.
- une réponse institutionnelle **inscrite dans le temps** → **maintien du dispositif global au moins jusqu'à la fin de l'année 2020** car certains symptômes de mal-être peuvent apparaître tardivement et d'autres perdurer. **Travailler les stratégies de repérage, de prévention et d'accompagnement pour les années à venir**.

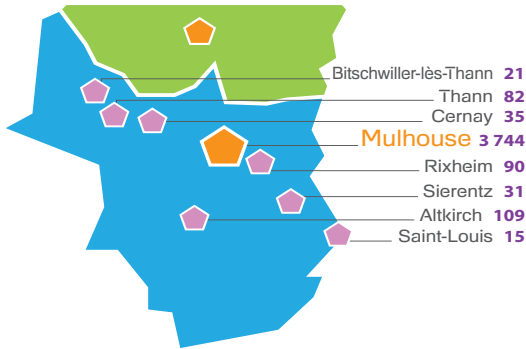
Un dispositif global qui s'appuie sur **4 niveaux d'interventions complémentaires** :

- 1 **La prise en charge de « couloir »** réalisée par une équipe mobile au sein des services.
- 2 **Un espace Ressources** pour répondre aux troubles somatiques et psychologiques (consultations).
- 3 **Une écoute téléphonique 7/7 24/24** : plateformes nationales d'écoute SPS.
- 4 **Un accompagnement de la CUMP68** (Cellule d'Urgence Médico Psychologique) en appui technique.



# LA MISE EN PLACE D'UNE EQUIPE MOBILE DE SOUTIEN « MARAUDES »

## Nombre d'entretiens de couloir



A la demande de la direction du GHRMSA, la DRH réunit la psychiatrie de liaison, le collège des psychologues et la CUMP68 pour réfléchir à une prise en charge globale du personnel de l'Établissement. Un engagement conséquent des professionnels de la psychiatrie en soutien, durant de nombreuses semaines.

L'équipe mobile s'est rapidement étoffée avec 26 psychologues et infirmiers volontaires au début du mois d'avril, jusqu'à 50 début mai, avec l'appui du CH de Rouffach.

L'organisation mise en place à Mulhouse a permis de couvrir 7 jours /7 sur une plage horaire allant de 11h à 2h du matin. La réponse a par la suite été développée sur les autres sites du GHRMSA en fonction des demandes.

## Le principe de ces « maraudes » repose sur de l'écoute de couloir.

« aller vers, se soucier, être attentif, écouter, orienter ». Dans les services, le passage régulier des équipes mobiles est envisagé comme une proposition faite aux professionnels d'échanger, au cœur de leur pratique quotidienne.



La souplesse de ce dispositif, tant en termes de couverture horaire que de variété d'interlocuteurs, laisse la liberté à tout professionnel rencontré de se saisir ou non de l'offre, tout en sachant qu'elle sera réitérée.

Ce temps d'écoute et de parole, singulier ou en petit groupe, vient mettre momentanément l'urgence « en pause ». L'espace ainsi créé permet une distanciation qui peut venir ouvrir sur une énonciation dans l'immédiat.

**TOTAL**

**117** professionnels vus / jour par l'équipe mobile

**5 259** échanges/entretiens de couloir

## Les retours des professionnels sont essentiels dans l'anticipation des actions à mettre en œuvre afin de proposer les réponses adaptées à leurs problématiques.

**+** Les renforts de soignants (près de 500). Les liens formés avec les professionnels, d'autres services, d'autres régions, de la réserve sanitaire, les étudiants.

Des équipes soudées face à l'épreuve. Les nombreux dons, du bien au moral, Food trucks, viennoiseries, repas, témoignages...

La reconnaissance de l'unité Ressources et Soutien et la volonté qu'elle perdure dans le temps.

L'esprit d'équipe, la reconnaissance, la facilitation logistique (repas, garde d'enfants...), l'écoute, le renfort en effectif : font partie des mesures de prévention primaire visant à limiter à long terme l'impact psychologique de la crise.

Source : Etude journal l'ENCEPHALE N°29.04.2020

**-** L'adaptation organisationnelle permanente source d'un haut niveau de stress.

De nombreux protocoles, évoluant constamment générant de l'incompréhension et de l'insécurité.

Les EPI et le matériel insuffisant notamment au début, sentiment d'impuissance.

La peur d'être contaminé et de contaminer ses proches.

Le nombre de décès inhabituellement élevé et l'accompagnement des familles rendu impossible.

L'appréhension des conséquences du déconfinement sur les plans organisationnels, matériels, relationnels.

Au regard de l'épuisement ressenti, la majorité des équipes ne se sent pas « d'attaque » pour affronter une éventuelle nouvelle vague.



# LE DEPLOIEMENT D'ESPACES RESSOURCES (25 MARS – 7 MAI 2020)

Un Espace a été dédié dès le 25 mars 2020, au cœur de l'hôpital Emile Muller pour accueillir les professionnels. 300 m<sup>2</sup> aménagés et équipés, avec de nombreux dons dans un esprit « **bien-être** ». D'autres espaces ont été déployés sur différents sites du GHRMSA.

**1559 Interventions** réalisées au total dans les différents espaces ressources



Horaires étendus (jusqu'à 22h) au plus fort de la crise 7/7, facilement accessible et propice à l'échange, élément fondamental pour prendre **soin de nos soignants**.

L'émergence de ce dispositif a été possible par l'engagement de nombreux professionnels (**12 ETP**) des pôles psychiatrie, rééducation, Instituts de formation, COPT... et l'élan de solidarité de **8 ostéopathes libéraux** et bénévoles.

Cette force vive, a permis un **large panel d'interventions** et de nombreux créneaux de consultations.

La venue des soignants au sein des différents espaces Ressources a été immédiate et massive, avec un recours majeur à la prise en charge somatique (problématiques : musculaires, de sommeil, digestives, fatigue..).

Le soutien psychologique (**180 entretiens**) augmente de manière significative dans un deuxième temps. Il comprend également de la « **veille** » contact à j + 3 jours.

**593 Séances d'ostéopathie** : le corps a compensé un certain nombre de tensions. Des schémas tensionnels typiques de compensation du système émotionnel et du stress se sont mis en place et ont généré des douleurs principalement : haut de dos, dorsales, et cervicales ainsi que des tensions au niveau des trapèzes et des muscles de la mâchoire (*témoignages : ostéopathes et kinésithérapeutes*).

## Ostéopathie :

désactiver un certain nombre de tensions, par des manipulations en douceur. Le toucher dans une période durant laquelle les soignants sont dans un rapport de protection et de distance face à leurs patients et à leur entourage, joue un rôle prépondérant.



**Kinésithérapie** : les séances proposées par des masseurs-kinésithérapeutes du GHRMSA ont pour objectif la libération des tensions musculaires qui s'accumulent tout au long de la journée de travail. Cette libération s'effectue grâce à des massages en profondeur sur les points de tension.

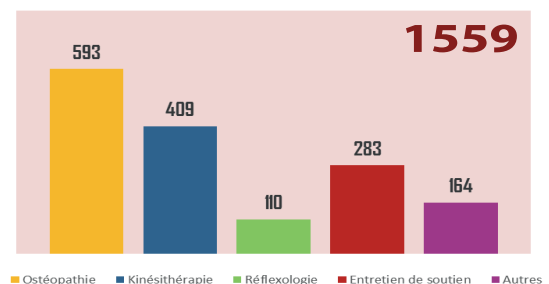
**Réflexologie plantaire** : le massage sur le pied, permet la libération des tensions accumulées qu'elles soient d'ordre physique ou psychologique.

**Sophrologie, relaxation** : ces séances permettent de renforcer des attitudes et des valeurs positives, de développer les capacités de gestion active du stress et des émotions.

**Hypnose** : cette pratique vise la relaxation, la mobilisation des ressources personnelles, le recentrage sur soi, et favorise le sommeil.

**Activité physique** : lors de la période de confinement, des séances de cardio, renforcement musculaire, maintien en forme ont été proposées selon les objectifs individuels (plateau technique de rééducation).

## Nombre d'intervention réalisées par spécialité



L'Unité Ressources et Soutien -22 postes temps plein et 8 ostéopathes- du 14 mars au 7 mai 2020 pour assurer un dispositif global composé d'une équipe mobile « maraudes » et d'Espaces Ressources.

Les retours du personnel sont très positifs. A partir du 11 mai, ce dispositif devra évoluer pour répondre aux enjeux de la période de déconfinement, puis de la phase post crise sanitaire et être pérennisé.



# PERSPECTIVES POST CRISE SANITAIRE ET EVOLUTION VERS UNE STRATEGIE DE PREVENTION DES RISQUES

Cette crise sanitaire est particulièrement exceptionnelle par son ampleur. La loi sur l'Etat d'urgence sanitaire a été prolongée jusqu'au 10 juillet 2020.

Le GHRMSA a déclenché le **Plan Blanc le 7 mars** et ce dernier est toujours en vigueur **au 10 mai 2020**.

L'Etablissement prend encore en charge un nombre conséquent de patients COVID19 et ré-accueille 4-5 patients par jour, transférés lors du pic de l'épidémie dans d'autres Régions ou Pays.

**Depuis le 11 mai** (plan de déconfinement) le personnel fait face à différents enjeux. Continuité de la prise en

charge des patients COVID19, et reprise d'activité pour éviter la perte de chance. Des mesures de protection, de distanciation et de flux sont en cours.

L'Unité Ressources et Soutien aux professionnels a été un des leviers permettant d'accompagner nos équipes tout au long de la crise sanitaire COVID19. Elle sera également à pied d'œuvre pour permettre aux professionnels du GHRMSA d'être accompagnés dans le changement au fil des semaines et mois à venir.



Cette Unité devra se transformer pour accompagner, sous toutes ses formes, les équipes fortement éprouvées et impactées, dans la phase post COVID19. Certains symptômes de mal-être peuvent apparaître tardivement et d'autres perdurer.

**La Direction du GHRMSA a la volonté, au long cours, de faire de l'Unité Ressources et Soutien un pilier de sa politique Qualité de Vie au Travail (QVT).**

Elle sera un outil indispensable permettant de définir, les stratégies de prévention primaire : mieux détecter les sources de risques pour les professionnels notamment en matière d'exposition au stress, concevoir et planifier les réponses (prises en charge brèves qu'elles soient psychologiques ou somatiques, organisation du travail, management, logistique, formation), être attentif au quotidien des équipes et à la vie de l'établissement.

## Unité de Ressources et Soutien :

### Fonctionnement du 11 mai au 31 décembre 2020

9 équivalents temps plein seront dédiés au dispositif global et des missions pourront être assurées par le WHOOG.

#### • Equipe mobile « maraudes » :

Constituée de psychologues et de soignants. Ils continueront à intervenir 5/7 jours au sein des services.

Un travail sera fait avec l'encadrement et les Directeurs médicaux de pôles pour répondre au mieux aux besoins.

#### • Espaces ressources : à Mulhouse et sur les sites

Des interventions d'ostéopathie, de kinésithérapie et de réflexologie plantaire, du soutien psychologique et d'écoute, perdureront au sein de l'unité pour continuer d'accompagner nos professionnels.

**Des prises en charge brèves sont également proposées au sein des Espaces Ressources.**

## Des consultations psychologiques spécifiques

(TCC, EMDR et EFT). En effet, il est nécessaire d'anticiper l'éventuelle augmentation d'épisodes dépressifs caractérisés (EDC) tels que l'insomnie, l'anxiété et les états de stress.

L'EFT méthode utilisée pour libérer les émotions négatives, permettant d'éliminer la charge émotionnelle.

**EMDR** (désensibilisation et retraitement par les mouvements oculaires), basée sur la stimulation sensorielle en cas de stress post-traumatique.

L'unité Ressources et Soutien est rattachée à la Direction des Ressources Humaines (QVT et politiques sociales).

• Elle sera coordonnée par un psychologue et bénéficiera de l'appui à la fois du Médecin chef du pôle de psychiatrie et de la CUMP68.

• Le financement est assuré, suite à un appel à projet par la **Fondation de France** (250 000€), ainsi que par une subvention de la fondation **Hôpitaux de Paris et Hôpitaux de France** (100 000€).

**Merci** aux nombreux professionnels présents pour accompagner et soutenir les équipes dans leur quotidien. Leur engagement permet d'assurer la suite du dispositif et... **de prendre soin de nos soignants !**

