

Covid-19

GUIDELINES : SOUTIEN PSYCHOSOCIAL DES INTERVENANTS DANS LES HÔPITAUX

Ce document est destiné à vous donner des lignes directrices pour l'organisation du soutien psychosocial des intervenants de votre hôpital. Des explications plus complètes peuvent être retrouvées dans [la note de principe « organisation psychosociale des hôpitaux »](#).

RISQUES PSYCHOSOCIAUX SPÉCIFIQUES AU COVID-19

- **Nouvelles procédures** qui se modifient/s'adaptent en permanence et **parfois de nouveaux collègues**.
- **Moyens de protection très contraignants** : masques, combinaisons, lavages répétitifs/irritants, etc.
- **Augmentation de la charge de travail** par de nouvelles procédures, nombre de patients croissant, collègues malades/en quarantaine donc travail en sous-effectifs et à flux tendus.
- **Insuffisance de ressources et de matériel**.
- **Incertitudes, couplées à de l'insécurité**, quant à l'évolution de la crise, sa durée, etc.
- **Risque et sa perception: peur** pour lui-même, ses collègues, ses proches et les patients (les contaminer).
- **Réactions négatives de citoyens apeurés par le risque de contamination** (menaces, invitations à déménager,...) et **les pressions morales de l'entourage**.
- **Stress éthique potentiel** de devoir choisir « qui va vivre et qui va mourir ».
- **Tensions et comportements déraisonnables** rendant difficile la collaboration.
- **Solitude et la détresse des patients hospitalisés et les proches** à gérer en plus de la charge de travail.
- **Les conditions entourant la fin de vie de personnes infectées**.



Covid-19

GUIDELINES : SOUTIEN PSYCHOSOCIAL DES INTERVENANTS DANS LES HÔPITAUX

CONSEILS POUR LE SUIVI PSYCHOSOCIAL

1. Business continuity planning

- Conserver au mieux une **dimension humaine** dans l'aménagement des horaires et l'organisation des services.
- **Communiquer clairement** les informations (nouvelles procédures, etc.).

2. Reconnaissance

- Exprimer de la **reconnaissance** au personnel dans la communication, dans les démarches, sur le terrain « *je suis fier de vous et du travail que vous accomplissez* ».
- Avoir une attention particulière pour le **personnel en incapacité ou écarté**. Adapter le message :
 - Ils n'ont pas demandé à être malade ;
 - Les collègues pensent à lui ;
 - Il doit se reposer et se soigner afin de revenir en pleine forme ;
 - Aujourd'hui ses collègues le remplacent ... demain ou après-demain ce sera l'inverse

3. Supporting management

- Être au service des intervenants en leur **donnant les moyens** de réaliser les tâches et les objectifs demandés.

4. Ecoute, réaction et communication honnête

- Avoir une **communication franche et sincère** vis-à-vis du personnel notamment pour le matériel et les nouvelles, même mauvaises.

5. S'appuyer sur l'avant-crise et l'existant

- Ne **pas** tout **chambouler**, tout **réinventer**
- Exploiter au maximum ce qui existait **avant la crise** voire l'adapter.
- Être dans **la continuité** de ce qui existait avant.

6. Analyse des risques psychosociaux et processuels continue

- Evaluer **l'efficacité des dispositifs** mis en place (risques psychosociaux et process sont parfois liés). Régler un problème (à la base) peut s'avérer plus pertinent plutôt que d'épuiser des ressources psychosociales pour prendre en charge l'émoi qui en découle.

7. Les pauses et un lieu refuge

- Veiller à ce que les soignants aient de **vraies pauses**.
- Mettre à disposition un **lieu calme**, dans le respect des précautions sanitaires (petite salle de repos avec le nécessaire (café, eau, sièges,...), voire des chambres.

8. Permettre une écoute

- Offrir une **écoute et un soutien émotionnel** d'un travailleur psychosocial : intervention ni obligatoire, ni invasive.
- Permettre l'intimité et la confidentialité dans un **local adapté**.
- Diffuser l'information sur les **possibilités de prise en charge et d'écoute** tant en interne qu'en externe au personnel.



Covid-19

GUIDELINES : SOUTIEN PSYCHOSOCIAL DES INTERVENANTS DANS LES HÔPITAUX

9. Service social – aspects pratiques

- Faire une **analyse des besoins** pour connaître les éventuels services qui peuvent être rendus.
- **Soulager le personnel** autant que possible (par ex. la mise en place d'un service de repas).
- **Être créatif** pour soutenir le personnel.

10. Au niveau des équipes

- Développer un **sentiment de communauté, solidarité**.
- Permettre une **culture de la vulnérabilité**.
- Favoriser la **réflexion** et la **concertation**.

D'AUTRES OUTILS, PLUS D'INFO

➤ Campagne de communication pour les intervenants

Campagne développée par la Croix Rouge en collaboration avec le SPF Santé Publique : <https://www.croix-rouge.be/coronavirus-gerer-son-stress/>. A diffuser largement.

➤ Cours rapide en ligne : fournit les outils nécessaires pour réaliser l'assistance psychosociale en période de COVID 19 et se concentre spécifiquement sur le soutien aux intervenants. 2 modules :

- Pour les **acteurs médico-psycho-sociaux** et à toutes personnes qui ont pour rôle d'apporter un soutien psychosocial durant cette crise sanitaire du Covid-19 via ce [lien](#)
- Pour les **responsables du soutien au personnel** via ce [lien](#)

➤ Plate-forme « PsyForMed », jusqu'à 4 consultations gratuites par des psychologues qualifiés pour tous les professionnels soignants : www.psyformed.com

➤ Numéros d'appel gratuit pour le personnel soignant :

- **Numéro coronavirus fédéral : 0800/14689** (répondants psychosociaux de la Croix-Rouge)
- **Première écoute du personnel soignant : 02/7611774**
- Spécifiquement pour les **indépendants du secteur de soins et aide à la personne** : « [Care for caretakers](#) ».

➤ Page Internet Santé Publique: Information globale pour le soutien psychosocial lié à la crise COVID-19 (documents, sites, liens, etc.) pour les partenaires psychosociaux : <https://www.health.belgium.be/fr/covid-19-soutien-psycho-social>

TOUTES LES INFORMATIONS SUR

www.info-coronavirus.be

0800/14 689

