UNIVERSITÉ CÔTE D'AZUR

MASTER DE PSYCHOLOGIE Clinique intégrative et vieillissement PROMOTION CARL ROGERS 2018-2020

Centre Hospitalier Universitaire de Nice

COVID-19 QUEL SOUTIEN APPORTER À MON PERSONNEL DE SANTÉ

Aux directeurs et directrices des établissements de santé publique ou privée, d'hébergements pour personnes âgées dépendantes, des centres hospitaliers, des cliniques, les maisons d'accueil spécialisées.

La santé et le bien-être des soignants sont à considérer afin de limiter les facteurs de stress dans le contexte d'une épidémie (Tam et al., 2004).

ÉVALUER

1) les situations : percevoir le risque, le sentiment de contrôle permettant de gérer le stress.
2) les besoins spécifiques du personnel.

Le stress professionnel : « un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et ses propres ressources pour y faire face » (EU-OSHA).

L'épuisement professionnel : état d'épuisement physique, émotionnel et mental causé par une longue implication dans des situations exigeantes émotionnellement (HAS, 2017).

REPÉRER

Concevoir **le syndrome d'épuisement professionnel :**
- épuisement émotionnel
- dépersonnalisation (déshumanisation, indifférence)
- diminution de l'accomplissement personnel ou réduction de l'efficacité professionnelle
(Maslach & Jackson, 1981).

Outil de repérage :
le Maslach Burnout Inventory (MBI) est le questionnaire le plus utilisé aujourd'hui.
Il existe une version spécifique pour les professions d'aide et de soins : le MBI-Human Service Survey.

Voici une fiche afin d'aider dans **le management et le soutien des soignants** dans le contexte d'urgence d'une **crise sanitaire** (manque de personnel, épuisement professionnel, démotivation au travail, etc.)

Lors d'une crise sanitaire tel qu'une pandémie les **services de soins et leurs soignants sont fortement impactés** et présentent des signes de détresses psychologiques.

PROPOSITIONS DE NOUVELLES MESURES INSTITUTIONNELLES

3 axes principaux pour faire face aux situations de crise :

· soutien à la santé mentale
· soutien social
· soutien organisationnel

A la lumière de la littérature, il apparaît que les espaces de discussion deviennent des opérateurs de santé et de qualité de vie au travail.

Les cadres et équipes doivent s'engager pour :

- Un travail de régulation (pour donner du sens au travail)
- Fabriquer des compromis.

Différents types de soutien :

- aider les soignants à prendre conscience, à clarifier et formaliser les tensions pour créer une dynamique de changement positive et non culpabilisante (interventions d'analyse de pratiques dans la gestion émotionnelle)
- créer des intervisions permettant l'explicitation et la confrontation des représentations des soignants
- favoriser un soutien aux équipes en relayant leurs besoins en personnel et en matériel

Les Pauses / pauses-café dans les institutions :

- favorisent le soutien interpersonnel en reposant sur l'existence des «comportements productifs».
- permettent aux managers, une prise de recul et plus de sérénité dans les décisions, notamment en ouvrant la possibilité d'instaurer un rapport différent avec leurs collaborateurs.

Le management bienveillant garantie l'écoute, l'expression, l'accès à l'information, la participation à la décision, et la coopération.

Modèle de management :

1. Prévenir, identifier les risques, être prêt et ouvert.
2. Comprendre la situation : audit des risques les plus importants dans l'EHPAD.
3. Mettre en place la cellule de crise : plan blanc.
4. Alerter, décider : mise en place d'outil.
5. Etre transparent : rapprochement auprès d'experts.
6. Etre cohérent : se former en permanence.
7. Clore la crise
8. Etre prêt pour la prochaine crise : s'entraîner

Le soutien organisationnel :

fournir aux soignants les moyens nécessaires : anticiper et proposer pour supprimer les facteurs de résistance, comme permettre aux soignants de se déplacer de leur domicile à l'institution malgré les mesures de confinement.

Hotline de Gériatrie : de 9h à 18h du lundi au vendredi :
04.92.03.40.52 en dehors de ces horaires et en cas d'urgence, composez le 15