

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE DES PROFESSIONNELS, FAMILLES ET AIDANTS EN ESMS

Paris, le 02/11/2020

I- Objet du document :

Le document s'adresse aux établissements et services médico-sociaux franciliens. Il vise à apporter des informations sur l'ensemble des dispositifs de soutien psychologique et d'appui en santé mentale déployé au niveau régional.

II- Contexte :

Au cours de la première vague de la crise sanitaire, un soutien psychologique a été proposé – individuellement ou collectivement - aux professionnels éprouvés.

Les dispositifs mis en œuvre ont été peu sollicités par les professionnels. Or, si aider les personnes dans le besoin peut être gratifiant, cela peut être également difficile dans des contextes de crise. Plusieurs articles identifient les professionnels de santé de première ligne, avec les autres personnes en contact ou qui peuvent se retrouver en contact avec la maladie (patients, entourage de patients, personnes résidant dans des zones infectées), comme les personnes les plus susceptibles de développer des troubles de santé mentale¹. En effet, la crise sanitaire a provoqué chez certains des symptômes psychologiques, et parfois psychiatriques, en lien avec la peur d'être vecteur de contamination, le sentiment de culpabilité « de ne pas faire assez » ou « de ne pas être à la hauteur », la confrontation avec une souffrance des patients et des familles majorée par le contexte (malades qui décèdent sans pouvoir avoir vu leurs familles, rites funéraires dans des conditions difficiles...) et la surcharge de travail avec plus de tâches stressantes et pendant de plus longues périodes.

Le fait que ces professionnels soient éprouvés en permanence nécessite de prendre soin de manière particulière et spécifique. Beaucoup vont en effet avoir du mal à demander de l'aide.

Les fédérations et opérateurs soulignent les constats présentés : ils font part en outre de la pression des familles exercée sur les professionnels et confirment que les professionnels n'osent pas recourir à une aide psychologique. La communication sur les dispositifs existants est à accentuer, pour que les directeurs les sollicitent notamment pour des interventions collectives.

L'idée « d'aller vers » est importante.

Il est rappelé que la plateforme de soutien tenue par le réseau des CUMP propose des interventions sur place seulement pour les EHPAD.

¹ A ce propos voir la doctrine régionale COVID-19 014 « Mise en œuvre des actions de prévention en santé mentale » en ligne sur le site de l'Agence https://www.iledefrance.ars.sante.fr/system/files/2020-04/014_ARSIdeF-CRAPS_2020-03-21-Doctrine_Prevention_sante-mentale.pdf

III- Présentation des dispositifs

Les dispositifs suivants sont à votre disposition :

1. Les plateformes régionales d'orientation et de soutien psychologique téléphoniques et/ou online

Ces actions ont été lancées dans le contexte de la première vague épidémique pendant le confinement avec l'objectif principal de structurer l'offre de prévention en santé mentale pour répondre à la crise sanitaire.

A noter les évolutions du contexte depuis le confinement, avec des meilleures connaissances sur le virus et ses effets sur la santé mentale (neurotropisme), des meilleurs liens avec la médecine somatique et un accès aux ressources (masques, tests). Par ailleurs, la disponibilité des acteurs (notamment des psychologues) due au confinement n'est plus d'actualité, les activités du secteur psychiatrique ayant repris son cours.

Quelques actions de ce volet de prévention et soutien psychologique téléphonique et en ligne ont évolué, elles aussi, dont quelques-unes vers une pérennisation :

Public cible	Coordonnées	Soutien proposé	Promoteur	Evolution récente
A destination des usagers, des familles et aidants				
Pour toute personne souffrant de troubles psychiques et leur entourage	Numéro vert 01 48 00 48 00 7j/7j de 13h00 à 21h00	Information, conseil et soutien aux personnes et familles touchées par des troubles psychiques en vue de faciliter leur accès aux soins. Entretiens téléphoniques réalisés par des infirmiers, psychologues et psychiatres.	Plateforme « Psy Ile de France » GHU Paris et l'AP-HP	Nouvelle action supplémentaire proposant du soutien aux médecins généralistes et acteurs sociaux pour aide à la décision selon l'évaluation et degré d'urgence
Pour les familles endeuillées par l'épidémie covid-19	01 48 95 59 40 Lundi au vendredi de 10h00 à 17h00 psychotrauma.avicenne@aphp.fr	Entretiens téléphoniques réalisés par des psychologues et psychiatres et consultations en visioconférence	Centre régional psychotraumatisme Paris Nord (AP-HP)	Consultations en présentiel et propose, en plus, un appui aux professionnels sociaux et sanitaires pour la prise en charge de situations de deuil complexe.
Pour les fratries (de 7 à 25 ans) touchées par des maladies psychiques sévères	01 84 79 74 60 Lundi au vendredi de 9h à 17h (lundi et mercredi jusqu'à 20h) lesfunambules@oeuvre-falret.asso.fr	Accueil téléphonique avec possibilité de fixer une téléconsultation	Œuvre Falret	Cette action fait partie d'un programme pérenne de soutien psychologique aux fratries des personnes souffrant de troubles psychiques soutenu par l'ARSIF depuis 2018.
Pour les adultes TSA et leurs familles	01 49 28 54 20 Lundi au vendredi de 9h à 17h contact@craif.org	Orientation, informations et cas de besoin, soutien psychologique par téléphone et/ou une téléconsultation avec un psychiatre.	Centre de Ressource Autisme IDF et le Centre de Neuro-développement (CNA Pitié-Salpêtrière)	

A destination des professionnels, des usagers et de leurs familles

<p>Pour tous les acteurs de la santé</p>	<p>01 42 34 78 78 Lundi au vendredi de 9h30 à 18h00 Psycho.centreappel.htd @aphp.fr</p>	<p>Entretiens téléphoniques, téléconsultations et consultations présentielle réalisés par des psychologues et psychiatres. Possibilité de consultation en présentielle et en urgence H24</p>	<p>Centre régional psychotraumatisme Paris Centre et Sud (AP-HP)</p>	<p>En sus de l'appui aux soignants, propose actuellement un appui psy aux patients avec antécédent Covid+ avec détresse psychologique.</p>
<p>Pour les EHPAD (personnels et familles de résidents)</p>	<p>01 44 49 24 30 7j/7 de 09h00 à 23h00 cump75.covid19.nck @aphp.f</p>	<p>Entretiens téléphoniques avec possibilité de déplacement dans les EHPAD pour des PEC sur site en lien avec les dispositifs en place.</p>	<p>Réseau des CUMP franciliennes</p>	<p>Action de sensibilisation/formation auprès des directeurs et cadres pour le recours à la plateforme, le contexte de son organisation et les besoins en santé mentale auxquels elle cherche à répondre.</p>

2. Les autres ressources mobilisables

Pour les équipes ayant été confrontées à l'épidémie, des messages d'éducation pour la santé et de prévention en santé mentale donnant des informations sûres « Comment mieux gérer le stress en situation d'épidémie ? » sont un outil important de prévention en santé mentale.

Une sélection de ressources utiles aux professionnels de première ligne est proposée sur les pages internet de :

- **Psycom** selon 5 rubriques, à savoir :
 - 1- Prendre soin de sa santé mentale
 - 2- Aider les enfants à vivre l'épidémie et le confinement
 - 3- Aider les patients, les soignants, les personnes en situation de handicap ou de précarité
 - 4- Se méfier des rumeurs et fausses informations
 - 5- Développer l'entraide et la solidarité.

<http://www.psycom.org/Espace-Presses/Actualites-du-Psycom/Epidemie-confinement-et-deconfinement-ressources-utiles-pour-notre-sante-mentale>

- **Promosanté Ile-de-France** a réalisé une sélection de ressources documentaires sur différentes thématiques, en lien avec l'impact de la pandémie et du confinement. Ces sélections continuent d'être mises à jour au fur et à mesure de la parution de ressources documentaires pertinentes :

<https://www.promosante-idf.fr/sinformer/ressources-documentaires/covid-19-toutes-nos-selections-thematiques>

- **Préserver le bien-être du personnel de santé lors des épidémies de coronavirus**

- **CN2R** : <http://cn2r.fr/wp-content/uploads/2020/03/Préserver-le-bien-être-du-personnel-de-santé-lors-des-épidémies-de-coronavirus.pdf>

- **Prendre soin de soi lorsque l'on prend soin des autres – Hôpital R. Debré :**

https://www.pedopsydebre.org/post/prendre-soin-de-soi-lorsqu-on-prend-soin-des-autres?fbclid=IwAR1a8P389QBADSjZPLAh6ipqTKIsF2o_FJMc1em7G-3AwHeDF3y6ffHzk2l

- **Soutien en ligne des soignant.e.s et ressources** – Cyber Psycho :

<https://cyberpsyco.fr/ressources/>

Par ailleurs, pour **les enfants (TSA et autres)**, des ressources sont toujours disponibles :

- Sur le site <https://www.pedopsydebre.org/fiches-pratiques> mis en place par le service de pédopsychiatrie du CHU Robert Debré avec le soutien de l'Agence régionale de santé Ile-de-France
- Au sein de la stratégie multimodale mise en place pendant le confinement par l'hôpital de jour Les Hirondelles de l'EPS de Ville Evrard (Facebook www.facebook.com/pedopsy93105/ et Canal YouTube) pour les familles et jeunes enfants autistes.

3. La mobilisation des centres ressources franciliens :

a) **Le Centre Ressources Francilien du Traumatisme Crânien (CRFTC)**

<http://www.crftc.org/>

Les mesures mises en place par le CRFTC ont épousé plusieurs formes durant la crise sanitaire (plateforme d'écoute et de soutien psychologique à l'intention des professionnels, des patients et personnes accompagnées et échanges avec les directions des ESMS).

Les mesures à venir concernant les aidants et professionnels pourraient être proposées, et à ce jour des actions sont toujours en cours sous des formats adaptés à la crise sanitaire :

- Les groupes de travail demeurent actifs. Ils regroupent les professionnels du sanitaire et du secteur médico-social sur des thématiques différentes. Au-delà d'échanges d'informations, ils sont également un temps de soutien pour les professionnels ;
- Les formations et séminaires sont maintenus, et sont l'occasion d'intervenir auprès des proches aidants et professionnels.

LE CRFTC travaille avec la Fondation Saint Joseph pour les professionnels « aidants » lors du retour à domicile via des formations. Ces formations auront lieu par vidéos en 2020 et 2021.

Par ailleurs, l'**Association Réseau Traumatisme Crânien (ARTC)** met à la disposition des familles et des proches des victimes de lésions cérébrales acquises (LCA) :

- une permanence téléphonique 4 jours / 7 de 10h à 18h qui a fonctionné sans discontinuité pendant la période de confinement et reste active ;
- une permanence « Ecoute - Soutien – Orientation », avec psychologue, conseillers et avocats, qui accueille les personnes cérébro-lésées et les proches aidants sur rendez-vous. Cette permanence est toujours active à ce jour ;
- « Le dit du mardi », groupe de parole destiné aux proches aidants et animé par une psychologue, qui recommence à se réunir une fois par mois.

b) **Le centre Ressource Troubles Psychiques Ile de France (CEAPSY)**

Le Céapsy poursuit ses actions à destination des personnes concernées, des professionnels, des aidants et toute personne en recherche d'orientation, écoute, conseils dans le champ de la santé mentale.

Les permanences téléphoniques, emails et en visioconférence sont disponibles du lundi au vendredi sans rendez-vous et sur rendez-vous pour un accueil physique au Céapsy.

Des actions de sensibilisation ou échanges collectifs, notamment en visioconférences peuvent être organisées sur demande également.

Les ressources disponibles sont présentées sur le site internet du Céapsy :

<https://www.ceapsy-idf.org/>

c) Le centre de Ressources Multihandicap (CRMH)

<http://www.crmh.fr/crmh/cms/10/accueil.dhtml>

Au-delà des missions habituelles d'accompagnement des familles et des professionnels, une newsletter « bons plans » a été mise en œuvre durant la crise. Le CRMH a orienté sa veille bibliographique habituelle vers la recherche des solutions d'aide (activités possibles pendant le confinement, adresses, bons plans, solutions de répit...) et les a compilés dans un mail adressé hebdomadairement au réseau (familles, établissements, institutionnels).

Le CRMH est disponible pour épauler les aidants et les professionnels.

d) Le Centre de Ressources Autisme Ile de France (CRAIF)

<https://www.craif.org/>

Le CRAIF s'est largement mobilisé pendant la crise sanitaire afin de soutenir les familles, les personnes autistes et les professionnels.

Un webinaire pour les professionnels et des ateliers en lignes pour les aidants a été mise en ligne durant la première vague : (thèmes : « Quelles activités pour occuper son enfant pendant le confinement ? », « Réduire l'anxiété et les comportements problématiques », « Comment créer des outils simples pour son quotidien ? », « Préparer le déconfinement pour une personne TSA », « Prendre soin de soi en tant qu'aidant ») pour apporter de l'aide durant cette période. Ces vidéos sont encore disponibles sur la plateforme de formation en ligne EFLAP pour les professionnels et sur la chaîne YouTube du CRAIF pour les aidants:

<https://www.youtube.com/c/CentredeRessourcesAutismelledeFranceCRAIF/videos>

Un dossier spécifique COVID est également disponible sur le site internet du CRAIF :
<https://www.craif.org/covid-19-258>

Le CRAIF développe actuellement de nouveaux webinaires pour les professionnels et des ateliers en ligne ainsi qu'une future plateforme en ligne pour les aidants.

4) La mobilisation des CLSM

Le Conseil local de santé mentale, quand il existe dans la commune, peut être un appui à la coordination en cas de dégradation de l'état de santé psychique d'une personne accompagnée au domicile en cas de difficulté à contacter l'établissement psychiatrique de secteur.

<https://www.iledefrance.ars.sante.fr/system/files/2020-10/CLSM-IDF-annuaire-coordonnateurs.pdf>

Annexe : Plateformes téléphoniques de soutien psychologique en Île-de-France

PLATEFORMES TÉLÉPHONIQUES DE SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE EN ÎLE-DE-FRANCE



© ARS Île-de-France - Novembre 2020 - Gettyimages

POUR TOUS	01 48 95 59 40 lundi au vendredi de 10h00 à 17h00 psychotrauma.avicenne @aphp.fr	Évaluation des demandes et orientation, consultations présentielle ou en visioconférence réalisées par des psychologues et psychiatres pour toute situation de traumatisme, liée ou non à la Covid	Centre régional psychotraumatisme Paris Nord (AP-HP)
POUR TOUS	01 42 34 78 78 Lundi au vendredi de 9h30 à 18h00 crp.htd@aphp.fr Psycho.centreappel.htd @aphp.fr	Évaluation des demandes et orientation, consultations présentielle ou en visioconférence réalisées par des psychologues et psychiatres pour toute situation de traumatisme, liée ou non à la Covid	Centre régional psychotraumatisme Paris Centre et Sud (AP-HP)
POUR TOUS LES ACTEURS DE LA SANTÉ	01 42 34 78 78 Lundi au vendredi de 9h30 à 18h00 Psycho.centreappel.htd @aphp.fr	Entretiens téléphoniques, téléconsultations et consultations présentielle réalisés par des psychologues et psychiatres. Possibilité de consultation en présentiel et en urgence H24	Centre régional psychotraumatisme Paris Centre et Sud (AP-HP)
POUR LES FAMILLES ENDEUILLÉES PAR L'ÉPIDÉMIE COVID-19	01 48 95 59 40 lundi au vendredi de 10h00 à 17h00 psychotrauma.avicenne @aphp.fr	Entretiens téléphoniques, consultations présentielle ou en visioconférence réalisées par des psychologues et psychiatres pour les endeuillé.e.s et appui aux professionnels (sociaux et sanitaires) en difficulté avec une situation de deuil	Centre régional psychotraumatisme Paris Nord (AP-HP)
POUR TOUTE PERSONNE SOUFFRANT DE TROUBLES PSYCHIQUES ET LEUR ENTOURAGE	Numéro vert 01 4800 4800 7j/7j de 11h00 à 19h00	Information, conseil et soutien aux personnes et familles touchées par des troubles psychiques en vue de faciliter leur accès aux soins. Conseils aux professionnels non spécialisés. Entretiens téléphoniques réalisés par des infirmiers, psychologues et psychiatres.	Plateforme « Psy Ile de France » Paris psychiatrie & neurosciences et l'AP-HP
POUR LES EHPAD (personnels et familles de résidents)	01 44 49 24 79 7j/7 de 10h00 à 18h00 cump75.covid19.nck @aphp.fr	Soutien médico psychologique aux EHPAD, entretiens téléphoniques par les professionnels de la CUMP de Paris. Possibilité de déplacement dans les EHPAD pour assurer les prises en charges sur site en lien avec les acteurs départementaux et les dispositifs en place. Possibilité d'intervention en cas d'urgence via le 15.	Dispositif coordonné par la CUMP de Paris (AP-HP) en lien avec le réseau des CUMP franciliennes
POUR LES JEUNES (de 7 à 25 ans) DONT UN MEMBRE DE LA FAMILLE SOUFFRE D'UN TROUBLE PSYCHIATRIQUE	01 84 79 74 60 lundi au vendredi de 11h00 à 17h00 (lundi, mercredi et jeudi jusqu'à 19h00) lesfunambules@ oeuvre-falret.asso.fr	Accueil téléphonique réalisé par des psychologues avec possibilité de fixer une téléconsultation ou un entretien en présentiel	Plateforme Les funambules L'Œuvre Falret