



# **RETOUR D'EXPERIENCE** **sur la crise de la COVID-19**

**Comité de concertation – Octobre 2020**

# RETEX

- **9 GT réunis du 21 au 28 septembre**
- **En visio – séquences de 3 heures**
- **En amont :**
  - un questionnaire (début juillet)
  - 150 interrogés - 130 répondants
  - Professionnels – Usagers
  - Période considérée => mars à juin

# Objectifs et enjeu du RETEX

- **Capitalisation d'expériences**
- **Un référentiel porteur de sens, inscrit dans la vie des ESSMS**
- **Des apports nouveaux depuis 1ères sessions**
- **Tenir compte des évolutions du secteur après une crise inédite**



# ENSEIGNEMENTS DU RETEX

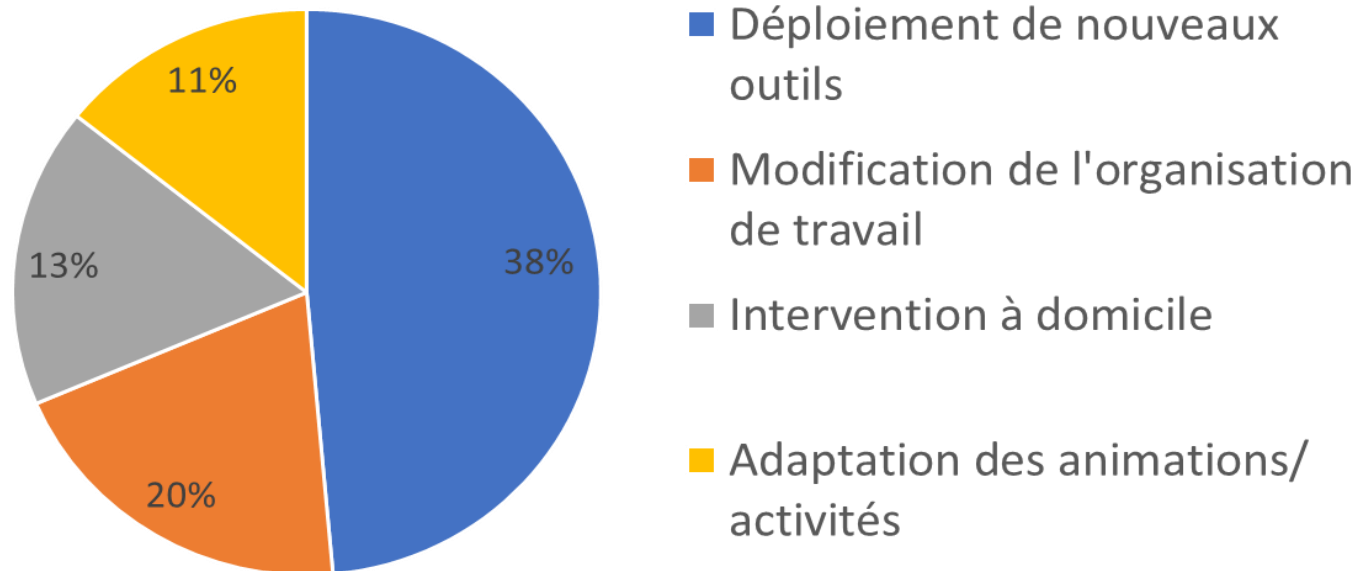
# ACTIVITE

## ➤ RETEX :

- Contraste : côté saisissant, vitesse d'entrée dans la crise / lenteur du déconfinement (réouverture des structures)
- Réactivité dans la mise en œuvre des consignes
- Relais pris quand arrêt des soins par les professionnels libéraux / report en interne (MédCo EHPAD)
- transformation en centre d'accueil COVID19 ; ressource sur le territoire en partenariat avec le sanitaire. Dispositif Transitoire d'Urgence, centre de confinement COVID+, accueil d'utilisateurs d'autres structures SMS

# ORGANISATION

- Importance de l'innovation organisationnelle
- D'autres stratégies recherchées pour poursuivre les accompagnements



# ORGANISATION : FOCUS USAGERS

- **Certains ont été mis en difficulté par ces évolutions et disent avoir souffert d'isolement**
- **RETEX**
  - Fonctionnement en équipe des pros / les aidants, les proches seuls face à la crise (1<sup>er</sup> mois = vacances, ensuite trop long)
  - N'accepter que les intervenants qui respectent les gestes barrières

# ORGANISATION : FOCUS USAGERS

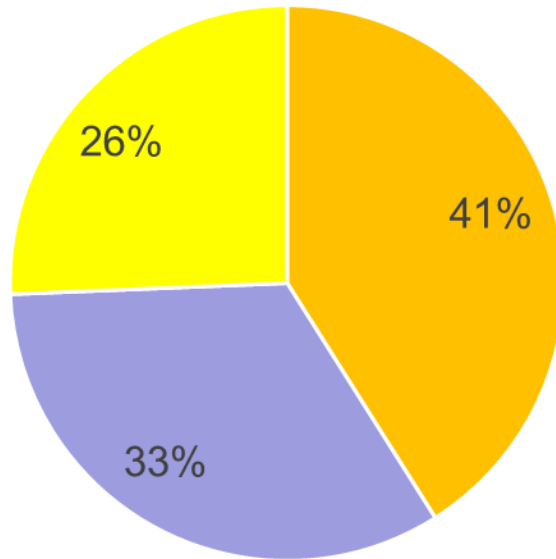
## ➤ RETEX

- Arrêt des soins – mise en danger : interdiction d'intervention des MK à domicile pour la kiné respiratoire
- Pertes de chances : des prothèses orthopédiques qui n'ont pu suivre l'évolution physique de l'enfant. Nécessite aujourd'hui une intervention chirurgicale



# ORGANISATION

## ➤ Impact fort sur les modalités de travail



- Renforcement/ redéploiement du personnel, dont équipes d'hygiène des locaux 17% (nouveaux protocoles COVID)
- Télétravail (à temps plein ou partiel)
- Adaptation/modification des horaires de travail

# ARCHITECTURE

- **Si l'architecture le permettait : aménagements en secteur "COVID" et "non-COVID"**
- **Certains ont noté une architecture facilitante dans l'organisation des visites dans le respect des gestes barrières**
- **Point souligné : importance des chambres individuelles, isolements facilités au besoin**

# GESTION DE LA CRISE

- **La majorité des participants disposait déjà d'un plan de gestion de crise avant la COVID**  
**2 grands outils : PCA / plan bleu ou plan blanc**
- **Constat : inadaptés à cette crise**  
**=> nécessité d'actualisation et d'évolution**

# GESTION DE LA CRISE

## ➤ RETEX

- Interaction entre les différentes cellules de crise – à tous les niveaux (établissement / association / autorités)
- Composition des cellules de crise à revoir : meilleure association des professionnels dans les décisions prises
- Cartographie des partenaires avec mesure de leur capacité à être présents pendant une crise

# GESTION DE LA CRISE

- **Liens avec les autorités : cellules de crise dédiées ou inter-secteurs / échanges directs avec un référent territorial**
- **RETEX :**
  - Diversité, décalage, divergence des informations transmises par les différentes autorités
  - Beaucoup de données transmises (TDB) sans aucun retour. Lourdeur administrative liée à ces reporting

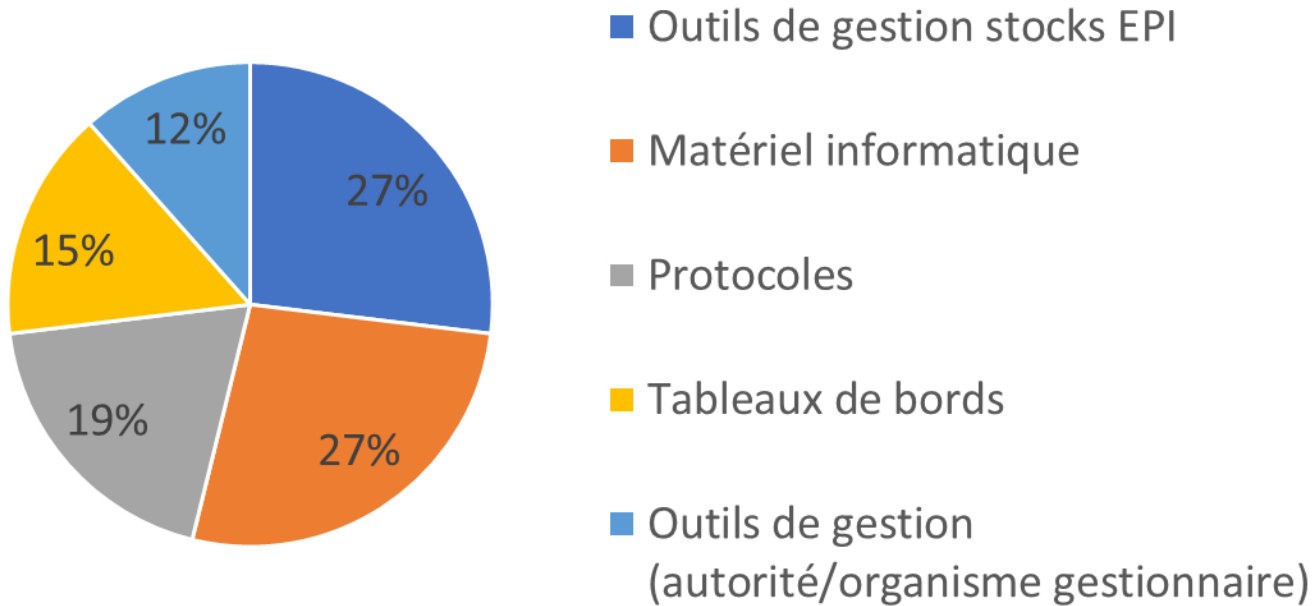
# GESTION DE LA CRISE

## ➤ RETEX :

- Soutien des autorités inégal selon les territoires
- Question de l'identification en tant qu'ESSMS : certains n'ont pas été identifiés au démarrage de la crise et sont restés isolés (RA, Addictologie, Précarité)
- A été relevée, la forte mobilisation de la fédération addictologie pour parvenir à cette identification
- Certains ont souligné le soutien de la médecine du travail, des CPIAS, des Filières, des ES (MAD de personnels)

# GESTION DE LA CRISE

## ➤ Déploiement d'outils opérationnels pour la gestion de crise



# GESTION DE LA CRISE : focus sur le numérique

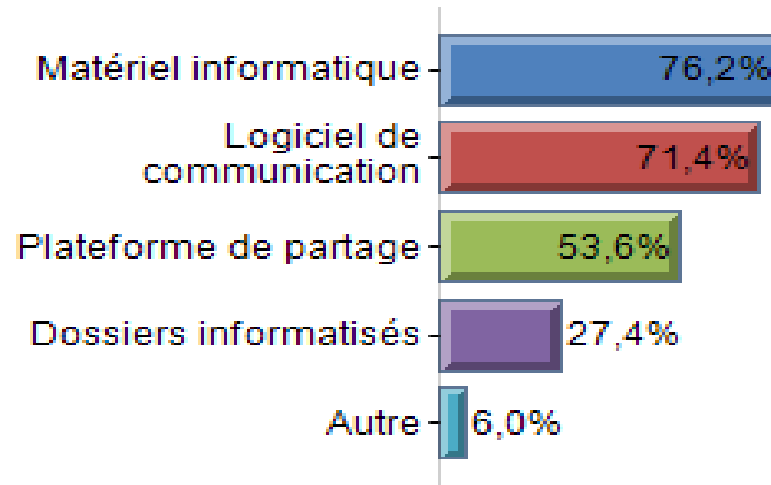
## ➤ RETEX :

- Un virage à prendre : la crise a été un accélérateur
- Nécessaire sécurisation des données
- Difficultés de certains avec les NTIC, illettrisme
- Formation aux outils numériques
- Besoins en équipements informatiques
- Des déserts numériques : isolement accentué
- Formalisation des chartes TLT
- Point de vigilance : fatigue des pros, droit à la déconnexion



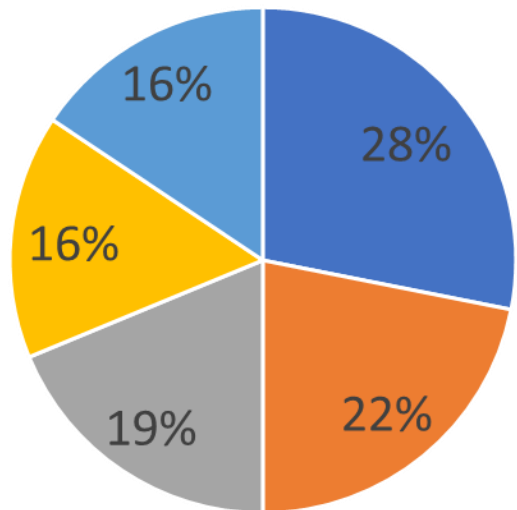
# GESTION DE LA CRISE : focus sur le numérique

- Large déploiement de nouvelles solutions, supports numériques



# GESTION DE LA CRISE

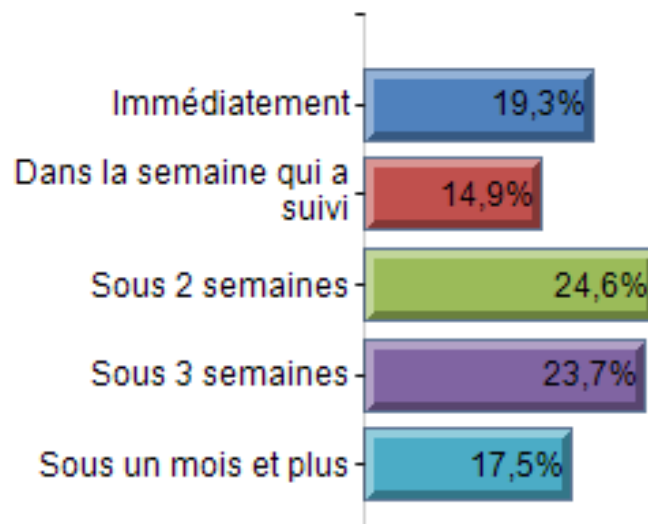
- **Identification de nouveaux besoins de formations pour les professionnels à l'issue de la crise :**



- Hygiène et précautions standard
- Télétravail et accompagnement à distance
- Utilisation des nouvelles technologies (NTIC)
- Gestion de crise
- Risque infectieux et gestes barrières

# LOGISTIQUE DE LA CRISE

- Une confrontation à la pénurie d'EPI inégale
- Des délais d'équipement à compter du début du confinement contrastés :



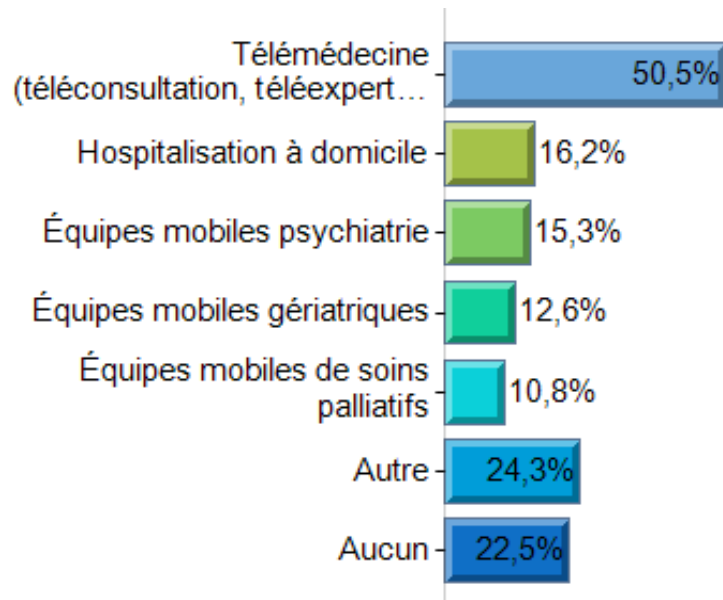
# LOGISTIQUE DE LA CRISE

## ➤ RETEX :

- En début de crise : certains secteurs oubliés, d'autres ont utilisé les stocks H1N1. Générosité citoyenne (entreprises locales)
- Mutualisations importantes (ESSMS, associations, GHT)
- Précisions : des difficultés d'approvisionnements qui durent (gants, produits désinfectants, surblouses, thermomètres, poussettes seringues, concentrateurs d'oxygène) ; des équipements disponibles, mais à des prix exorbitants (FFP2)

# RECOURS AUX SOINS

## ➤ Diversification des recours aux soins sur les territoires



### Autre :

- hospitalisation (psychiatrie, pédopsychiatrie, ...)
- entretiens psy à distance
- professionnels libéraux

# RECOURS AUX SOINS

## ➤ RETEX :

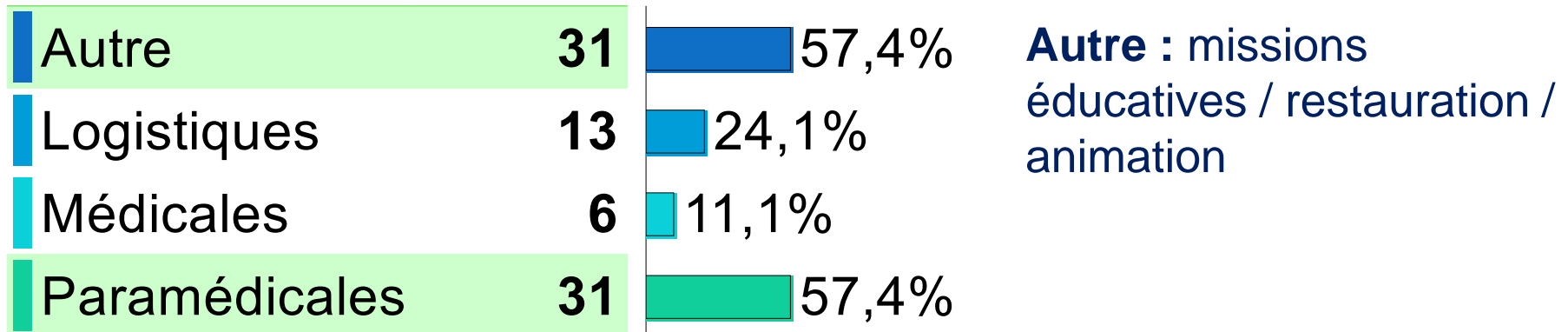
- Intérêt au développement de l'intervention d'équipes mobiles et de téléconsultations (CSAPA)
- Difficultés d'accès à l'hôpital pour les pathologies habituelles / refus d'hospitalisation COVID+
- Dépistage : accès aux tests, obligation de tests, délais résultats (48h à 10j)
- Travail en réseau avec les hôpitaux de proximité
- Rôle de la Médecine du travail

# ACCOMPAGNEMENTS

- **Grande majorité des répondants (professionnels / usagers) font état de diagnostic ou suspicion COVID19 dans leur structure**
- **Forte mobilisation des ESSMS à la formation des professionnels à la connaissance des gestes barrières et au bon usage du matériel de protection**

# ACCOMPAGNEMENTS

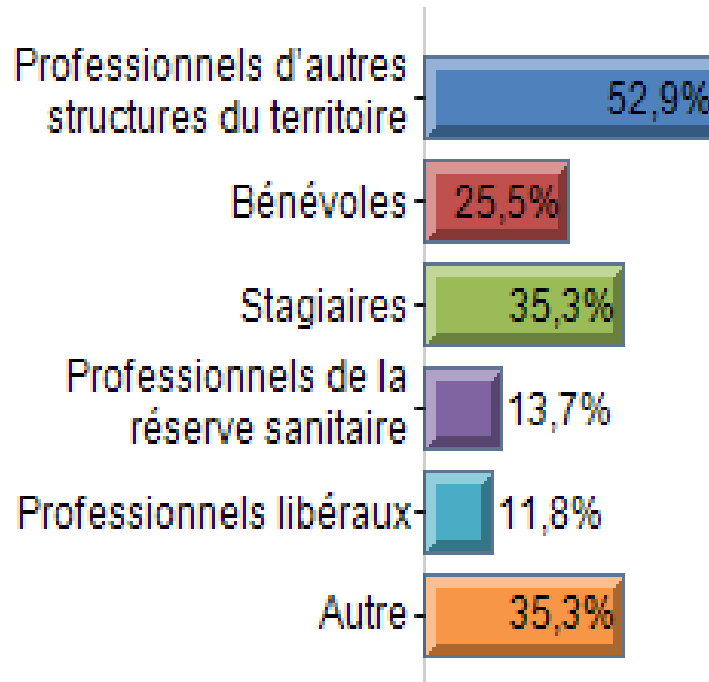
- Intervention de personnel extérieur pendant la crise (absentéisme ou renfort)





# ACCOMPAGNEMENTS

## ➤ Profil des personnels extérieurs



**Autre** : CDD - intérim - vacataire

# PROFESSIONNELS

## ➤ RETEX :

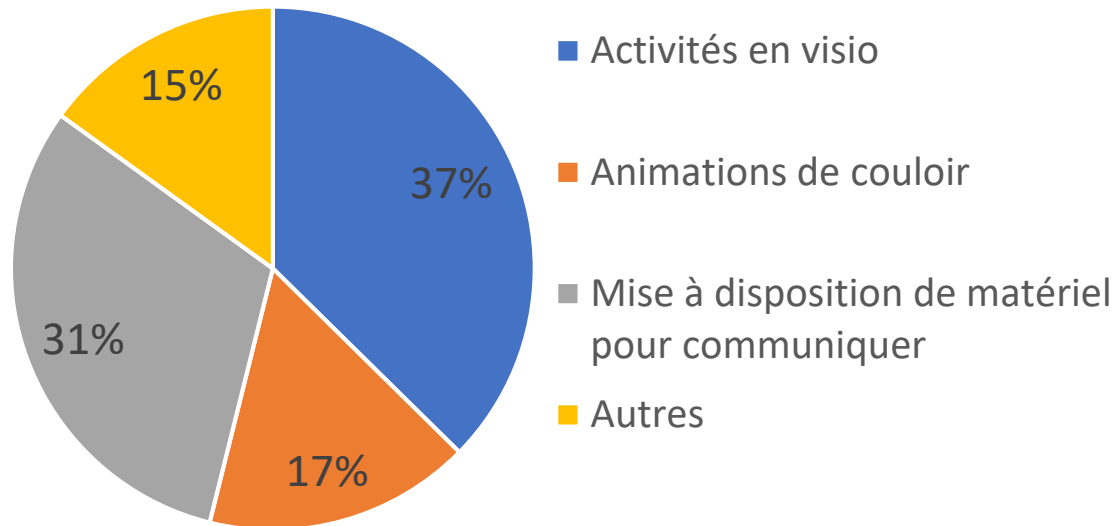
- Important redéploiement de professionnels entre ESSMS au sein d'un même groupement/association
- Renfort de professionnels du siège
- Recours aux stagiaires (2 cas de figure)
- Un CHU a mis à disposition des aides soignants
- Un Département a doublé depuis cet été les ETP psychologues pour 6 mois

# ACCOMPAGNEMENTS

- **Des espaces de parole et de partage**
- **Un soutien psychologique proposé**
- **RETEX :**
  - Période très angoissante
  - Révélateur de l'investissement des pros, moment fédérateur
  - Solidarité dans les équipes, grande capacité d'adaptation
  - Temps récréatifs, espace convivial virtuel entre pros
  - Aujourd'hui quelques tensions entre pros qui étaient au contact sur le terrain et ceux qui étaient en TLT ou absents

# ACCOMPAGNEMENTS

## ➤ Grande créativité pour le maintien d'activités pendant la crise

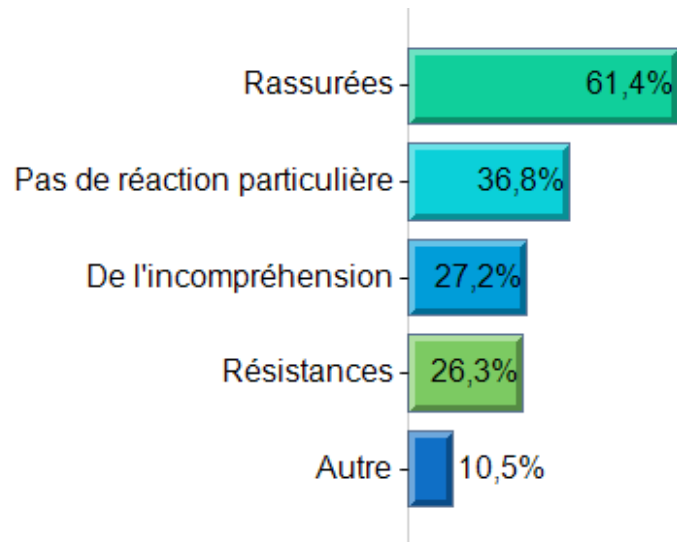


### Autres :

- Activités individuelles en chambre / en petits groupes
- Activités sur d'autres supports (journaux, livrets de jeux, etc.)

# ACCOMPAGNEMENTS

- Forte mobilisation pour l'apprentissage des gestes barrières par les personnes accompagnées
- Diversité des réactions des personnes accompagnées face aux gestes barrières :



## Autres :

- Difficultés du fait de l'existence de troubles cognitifs
- Troubles du comportement car masque = frein à l'entrée en relation

# ACCOMPAGNEMENTS

## ➤ RETEX :

- Difficultés de compréhension des consignes par certaines personnes accompagnées
- Difficultés lors du déconfinement à respecter les gestes barrières
- Phénomènes d'échappement du fait de la longueur de la crise
- Regroupement des associations tutélaires : gestion des recours suite aux verbalisations des personnes dans l'incapacité de respecter les mesures liées au confinement

# ACCOMPAGNEMENTS

## ➤ RETEX :

- Difficulté des proches et aidants car rupture de relations
- Information, communication avec l'entourage, les familles, pour faciliter la compréhension des consignes
- Quelques familles non respectueuses des consignes et protocoles - Tensions

# ACCOMPAGNEMENTS

- **Des liens avec les proches possibles lorsque les visites étaient interdites, grâce à divers outils de communication (téléphone, visio, vidéo, etc.)**
- **Certains ont proposé des espaces de parole dédiés aux personnes accompagnées et à leurs proches**



# ACCOMPAGNEMENTS

## ➤ RETEX :

- Limite des outils numériques : illettrisme, maîtrise limitée
- Fracture numérique. Certaines familles non dotées pour poursuivre le travail scolaire à distance – dons de matériel
- GEM, pair-aidance pour utilisation des outils numériques
- Salles virtuelles pour échanges à distance avec les familles autour de projets d'enfants accompagnés
- CVS en visio pendant toute la durée de la crise

# VECU DE LA CRISE

## ➤ RETEX :

- Entraide, soutien mutuel entre pros et personnes accompagnées. Expérience de même niveau, égalité de vécu
- Pour certaines personnes accompagnées confinées plus de calme, moins de stimulations, moins de contacts ; pour d'autres, constat d'un syndrome de glissement
- Un étonnement : phénomène de non-retour (travailleurs d'ESAT, personnes polyhandicapées)
- Question de la légitimité des divers empêchements et privations imposés

# VECU DE LA CRISE

## ➤ RETEX :

- Remettre en avant le questionnement éthique, privation de la liberté dans la prise de risques
- Empêchement à la vie affective des couples
- Impossible recours aux tribunaux fermés (PJM)
- Absence d'identification prioritaire de certains publics lors du déconfinement (enfance protégée / retour à l'école)
- Saluer le rôle des proches aidants pendant cette crise qui se retrouvent épuisés. Très demandeurs de solutions de répit.

# Initiative positive à retenir à l'issue de la crise ?

## PROS

- **Le collectif pour rompre l'isolement professionnel**
- **L'entraide et la mutualisation des compétences**
- **Des ressources nouvelles**
- **Le développement d'outils collaboratifs**
- **Des modalités d'accompagnement souples et variées**

# Initiative positive à retenir à l'issue de la crise ?

## USAGERS

- **Le maintien des liens à distance**
- **Le partage d'instant de vie à domicile avec les pros**
- **Plus de temps de loisirs en famille - Activités plus ludiques avec le Foyer**
- **Des liens renforcés avec la famille**

- **Anticiper pour mieux agir** : Gestion de crise, communication, PCA, gestion des stocks EPI
- **Transformation numérique** : former, équiper, sécuriser
- **Questionnement éthique**
- **Souplesse dans l'organisation de l'offre et entre institutions**
- **Des ressources humaines et matérielles augmentées**

- **Une meilleure communication pour empêcher le sentiment d'abandon**
- **L'absence de soins pendant une période si longue**
- **Plus de relations structure/famille**
- **Cette période m'a confirmé que je souhaite vivre dans ma propre maison**


# Une meilleure identification sur le territoire ?

**Oui - pour la majorité :**

- **Cellule de crise ARS : communication fluide, facile d'accès et réactive (référent)**
- **Coopération avec les collectivités, filières gériatriques, acteurs économiques locaux**
- **Nombreuses actions "décloisonnées"**
- **Meilleure interconnaissance**

**Non : établissement non identifié comme une ressource potentielle dans la gestion de crise**



- 
- **Caractéristique de la crise : a eu un début, mais n'a pas de fin !**
  - **Un ressenti partagé de grande fatigue après l'été, qui fait craindre pour l'avenir.**