

## PROCEDURE

### **DISPOSITIF NATIONAL DE SOUTIEN MEDICO-PSYCHOLOGIQUE AUX SOIGNANTS ET AUX PROFESSIONNELS EN CHARGE DE L'ACCOMPAGNEMENT DE PERSONNES VULNERABLES DANS LE CADRE DE L'EPIDEMIE DE CORONAVIRUS (COVID-19)**

La situation liée à l'épidémie de Covid-19 constitue une situation potentiellement stressante pour de nombreuses personnes.

La procédure décrite ci-dessous vise principalement les établissements ou structures n'ayant pas pu à ce stade mettre en place un dispositif de soutien psychologique pour les personnels des établissements de santé et médico-sociaux et des services de soins à domicile. Ces dispositifs peuvent s'organiser à l'échelle des territoires notamment pour renforcer le soutien médico-psychologique auprès des équipes, en complément du dispositif national décrit ci-après.

#### **1. Un dispositif de repérage, d'orientation et de prise en charge**

Afin de répondre aux besoins nés de cette situation, un dispositif national de prise en charge médico-psychologique au bénéfice des personnels des secteurs privé et public est mis en place. Il a vocation à s'adresser prioritairement aux personnels soignants des établissements et des services de soins à domicile (médicaux et paramédicaux) mais pourra également être mobilisé par les personnels administratifs, logistiques et les étudiants confrontés sur le terrain à des situations inédites tout comme par les professionnels en charge de l'accompagnement des personnes vulnérables. Il vient en appui des dispositifs préexistants pour les personnels médicaux et les corps de direction (CNG), des initiatives locales, et de la forte mobilisation des services de santé au travail dont le renforcement a été mis en œuvre dans de nombreux établissements.

L'objectif est d'assurer, après une analyse rapide de la situation, soit une orientation notamment vers un accompagnement de proximité s'il apparaît plus adapté, soit une prise en charge directe en prenant le temps nécessaire à une évaluation de professionnels de santé qui présenteraient des manifestations de stress aigu ou une détresse psychologique dans leur discours.

Le dispositif national s'appuie sur :

- un **numéro vert** pour les personnels de santé mobilisés au chevet des patients dans le cadre de la crise Covid-19 : **0800 73 09 58 (8H00 – Minuit)**
- un accueil par des psychologues cliniciens bénévoles intervenant conformément à une charte de bonne pratique sur laquelle ils s'engagent

#### **2. Processus de gestion des appels**

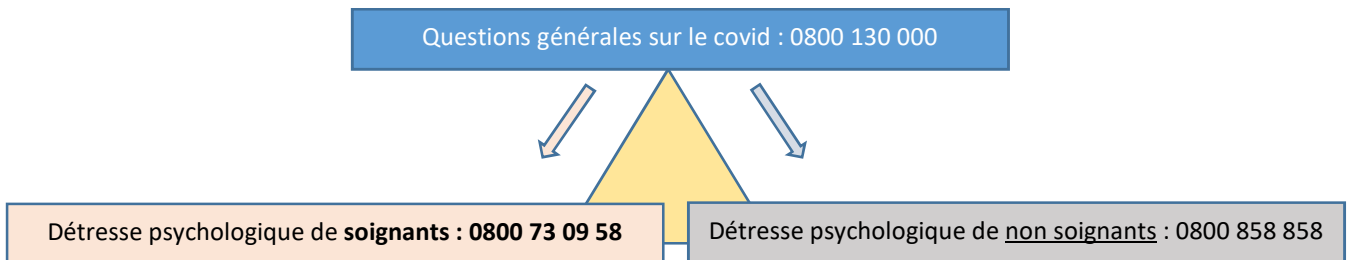
Le processus de gestion des appels est le suivant :

L'appel passe par la plateforme 0 800 130 000 : service d'information CODIV-19

## Coronavirus (COVID-19)

Si repérage par les opérateurs du numéro vert d'un besoin de soutien psychologique, transfert vers :

- la plateforme « Croix-Rouge écoute 0 800 858 858 » ; (appelants non soignants ou n'exerçant pas dans un établissement sanitaire ou médicosocial)
- la plateforme du ministère des solidarités et de la santé dédiée au soutien psychologique pour les soignants **0800 73 09 58**



Le N° vert dédié aux soignants permettra une évaluation de la situation de l'appelant dans le cadre d'un échange avec un professionnel qualifié en incluant plusieurs possibilités d'orientations en fonction du besoin formulé (ex : auprès des médecins traitants, du service de santé au travail de rattachement, des dispositifs d'aide régionaux...). En cas de fragilité impliquant un suivi, l'écouter propose une levée d'anonymat permettant un rappel par la CUMP dans un délai de 48 heures.

- Aucune donnée nominative n'est conservée
- Les entretiens sont anonymes, seules les questions de contexte relatives à l'activité de l'agent sont admises de la part du psychologue.

**Cette plateforme fonctionne grâce à des psychologues bénévoles. Une adresse générique, [soutien-covid-19@sante.gouv.fr](mailto:soutien-covid-19@sante.gouv.fr), fonctionne et permet de recueillir les candidatures qui sont étudiées et traitées. Les psychologues volontaires sont accompagnés par une cellule de gestion administrative et technique.**

## Annexe

### Principaux intervenants, hors N° vert dédié aux soignants, engagés dans la gestion de la crise (soutien dédiés en partie aux soignants)



Dispositif national de prise en charge médico-psychologique

Cible : toute la population

numéro vert 24h/24 et 7j/7 : 0 800 130 000 en lien avec la Croix-Rouge et le réseau national de l'urgence médico-psychologique (CUMP).



Numéro vert mis en place par le CNOM

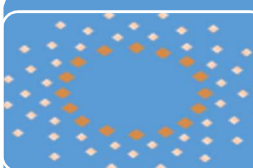
• Cible : médecins

• numéro destiné à l'écoute et à l'assistance des médecins : le 0800 288 038.



Des structures privées, (intervenant dans un cadre gratuit pendant la crise pour les professionnels de santé)

• Cible : professionnels de santé



Intermédiation entre des soignants en demande de soutien psychologique et des psychologues bénévoles

- Cible : soignants

- Inscription sur le site suivant : <https://psychologues-solidaire.fr/>



Autres (non exhaustif)

• Cible : internes et soignants en priorité

• organisation dans les CHU et CH en mobilisant les psychologues cliniciens

• N° vert dédié pour les corps de direction : 0 800 203 007

• Centre national d'appui : étudiants

• Appui des pairs, associations, réseaux sociaux

• Centre national de ressources et de résilience (CN2R) – information en ligne

• Internes d'Ile-de-France en difficulté : contact dédié : [soship@gmail.com](mailto:soship@gmail.com)