

# Dispositifs d'appui psychologique à destination des personnels Hospitaliers de l'AP-HP-Crise COVID-19

Référents Plan Blanc Psy APHP personnels hospitaliers / Collégiale de psychiatrie / DST - 23 oct. 2020

Dans un contexte général de souffrance psychique des personnels hospitaliers impliqués dans la crise COVID-19, du fait d'une surcharge émotionnelle liée à la prise en charge de situations très critiques, couplée à la fatigue physique, il est apparu nécessaire d'accompagner ces risques psychiques, pour aider les personnels hospitaliers à se préserver sur la durée de la crise mais aussi une fois la crise passée.

L'expérience acquise lors de la 1ère vague permet d'ajuster l'organisation du soutien psychologique aux soignants pour affronter la seconde vague. Ce dispositif repose sur une organisation gradée, mettant en avant la proximité du repérage des difficultés psychologiques des personnels soignants. Par ailleurs, les prévisions sanitaires nous obligent à construire un dispositif devant s'ancre dans la durée, à moyens constants et incluant la poursuite d'activités non-COVID.

Les ressources identifiées dans le cadre du Plan Blanc Psy par les référents Plan Blanc Psy APHP pour les personnels hospitaliers (*Dr Gaëlle ABGRALL, Mme Rachel MESSIKA et Mme Isabel CORDOBA*) sont mobilisées depuis le déclenchement du Plan Blanc APHP et le dispositif pourrait s'enrichir d'initiatives locales et innovantes en fonction du volume et de la nature du besoin exprimé et de moyens délégués.

## Dispositifs centralisés AP-HP

### Les plateformes téléphoniques, qui travaillent de manière coordonnée :

- **La Hotline AP-HP**, destinée aux personnels hospitaliers de l'APHP : **01.40.25.67.11** ou **13** ou **19**. Ces lignes peuvent être appelées **24h/24** et **7j/7**. Les nuits et WE (sans présence pour l'instant d'un professionnel en ligne en permanence). Un message peut être laissé à l'adresse mail indiquée par la hotline et il sera traité dans la journée. Cette hotline pourra évoluer en fonction de la fréquence et de la nature des demandes.
- **La Helpline pour les professionnels de la région Ile de France organisée par le Centre Psychotraumatisme Paris Centre et Sud** : du lundi au vendredi de **9h30 à 18h** au **01.42.34.78.78**, elle propose une prise en charge et un soutien par téléphone pour les personnels hospitaliers et les professionnels de santé de ville de la région IDF. En cas de nécessité des entretiens en présentiels peuvent être organisés. En cas d'urgence **01 42 34 82 34 DECT 41039** (H24)

### Un dispositif de crise, mobilisable H24 et pouvant se rendre sur les sites :

- **La Cellule d'Urgence-Médico-Psychologique (CUMP)** de Paris, joignable **H24 via le 15**, au **01 44 49 24 79** de 10h30 à 18h30 ou par mail : [cump75.covid19.nck@aphp.fr](mailto:cump75.covid19.nck@aphp.fr).

## AP-HP Centre – Université de Paris

### **Hôpital Cochin/ Tarnier :**

- La Maison des adolescents 01.58.41.24.26, ou [floriane.crine@aphp.fr](mailto:floriane.crine@aphp.fr) et le service de psychiatrie de Tarnier 01.58.41.33.10 ou 33.12 9h-17h, proposent des suivis au téléphone aux professionnels hospitaliers qui en auraient besoin, en renvoyant les demandes aux psychiatres psychologues qui se sont portés volontaires.
- Pas de possibilité de réactiver l'équipe mobile de soutien « AVEC » pour « Aller Vers les Equipes Covid » qui permettrait de proposer une prise en charge au plus près des équipes compte tenu de l'absence de moyens.

**Hôpital Corentin Celton** : Le service de psychiatrie 01.58.00.41.09 propose la possibilité de consultation ou d'entretien téléphonique sur site. Le collège des psychologues est aussi organisé afin de se rendre régulièrement dans les unités d'hospitalisation du site.

**Hôpital Broca, Vaugirard-Gabriel Pallez** : S'appuie sur les plateformes téléphoniques du GH et peuvent compter sur la CUMP pour les interventions sur site.

**Hôpital Necker** : dispositif mis en place et coordonné par les référents du Plan Blanc Psy, en lien avec la psychologue du personnel du site.

- Consultations téléphoniques ou en présentiel au 01.44.49.59.87.
- Renforcement des actions de terrain menées dans les services COVID+ avec la constitution d'une équipe mobile de soutien coordonnée par les référents plan blanc en lien avec le Collège des psychologues, les volontaires Plan Blanc et le service de psychiatrie de liaison et de psychologie médicale de l'HEGP pour les services adultes.
- La **Cellule d'Urgence Médico-Psychologique (CUMP)** de Paris, présente au SAMU de Paris, soutient et accompagne les personnels du SAMU de Paris au quotidien, propose son écoute et ses interventions à l'ensemble des équipes SMUR du SAMU de Paris. Elle propose des interventions sur les sites de l'APHP ne disposant pas d'équipe locales de soutien. Joignable H24 via le 15, par mail : [cump75.covid19.nck@aphp.fr](mailto:cump75.covid19.nck@aphp.fr) et via son secrétariat au 01 44 49 24 79

**Hôtel-Dieu** : siège de la plateforme téléphonique du Centre Régional de Psychotraumatisme Paris Centre et Sud de l'Hôtel Dieu fonctionne du lundi au vendredi de 9h30 à 18h au 01.42.34.78.78. Il propose une prise en charge et un soutien par téléphone pour les personnels hospitaliers et les professionnels de santé de ville de la région IDF. En cas de nécessité des entretiens en présentiels peuvent être organisés. En cas d'urgence **01 42 34 82 34 DECT 41039** (H24)

**Hôpital Européen Georges Pompidou** :

- Portage par la structure pluri-professionnelle unique regroupant tous les psychiatres et psychologues du site, y compris les référents plan blanc : l'unité fonctionnelle (UF) de psychologie et psychiatrie de liaison et d'urgence qui centralise les demandes d'intervention auprès des patients, de leurs proches et des soignants via son secrétariat au 01.56.09.33.86, du lundi au vendredi de 9h à 18h30. Le psychiatre de garde au SAU peut être sollicité pour avis le WE de 9h à 18h30.
- Plusieurs types d'interventions sont déployés :
  - Passage chaque jour du psychologue référent du service auprès des équipes et du cadre
  - Sensibilisation des cadres de nuit pour signaler la nécessité d'un passage de psychologue
  - Mise en place d'entretiens individuels, réunions informelles, groupes de paroles en fonction de la situation
  - Diffusion de recommandations générales concernant la gestion du stress, l'accompagnement des enfants, etc. : <http://cn2r.fr/recommandations-epidemie-covid-19/>
  - Session d'apprentissage de techniques de gestion du stress de type relaxation et / ou pleine conscience par des formateurs certifiés : [cecile.flahault@aphp.fr](mailto:cecile.flahault@aphp.fr)
  - Guidance pour l'encadrement, sur demande et à l'occasion des réunions de crise des cadres : [isabelle.thauvin@aphp.fr](mailto:isabelle.thauvin@aphp.fr)
  - Entretiens individuels assurés par les psychiatres et psychologues de l'UF.

#### AP-HP Sorbonne Université

**Hôpitaux Pitié-Salpêtrière / Charles-Foix** : Mise en place d'une ligne téléphonique sur les deux sites ainsi qu'une offre de consultation dédiée pour les personnels.

- Mise en place d'un numéro unique : 62809
- Offre de consultation deux jours par semaine
- Pour Charles Foix : 0149594700

**Hôpital Saint-Antoine** : Renforcement du soutien psychologique au sein des unités COVID grâce à la collaboration entre l'équipe de psychiatrie, le collège des psychologues et leurs volontaires plan blanc psy qui ont pu mettre en place des équipes mobiles. Une ligne téléphonique dédiée aux personnels, ou il leur est possible d'appeler anonymement a pu être ouverte, 7j/7, au 01 71 97 03 18, soit en interne au DECT 80318.

**Hôpital Tenon** : Création d'une adresse mail externe [tenonpsycovid@gmail.com](mailto:tenonpsycovid@gmail.com) et ouverte à tous (personnels hospitaliers, patients hospitalisés, familles de patients). Les psychologues volontaires du site se chargent des demandes et rappellent. L'unité de Psychiatrie est aussi mobilisée, sur le terrain auprès des équipes et joignable H24, 7j/7 au 01.56.01.71.82 ou 01 56 01 75 74, en cas d'urgence DECT : 15118. Une consultation de psychologue ou de psychiatre peut être proposée le cas échéant.

**Hôpital Trousseau** : La Cellule psychologique du Plan Blanc Psy en lien avec l'unité de pédopsychiatrie de Trousseau a mis en place un dispositif de soutien des personnels avec la possibilité d'entretiens téléphoniques 01.87.89.27.82 ou 32782 de 9h à 19h. Les agents souhaitant un rendez-vous peuvent aussi les contacter par mail : [pbpsy.trs@aphp.fr](mailto:pbpsy.trs@aphp.fr)

**Hôpital Rothschild** : Les psychologues volontaires du site assurent une permanence quotidienne 9h30 à 17h au 01-40-19-31-41 ou via l'adresse [psychologues.rothschild@gmail.com](mailto:psychologues.rothschild@gmail.com) ainsi qu'un passage très régulier au sein des différentes unités d'hospitalisation du site permettant un soutien psychologique informel aux équipes.

## AP-HP Nord – Université de Paris

### Hôpital Bichat-Claude Bernard :

Dispositif local d'écoute en présentiel en plus des trois hotlines AP-HP indiquées en préambule :

- Maintien de l'activité habituelle de liaison psychiatrique et des psychologues dans les services avec renfort :
  - Renfort d'internes de psychiatrie dans les services qui l'estiment pertinent, à la demande de la cellule de crise et des services.
  - Renfort de la présence au SAU avec un psychiatre, un interne et un psychologue en renfort de la psychologue déjà attachée au service.
- A l'initiative du collège des psychologues :
  - Du lundi au vendredi, de 12h à 17h sans RDV pour les professionnels de Bichat- Claude Bernard ; mise à disposition d'un lieu pour garantir la confidentialité (2e étage, policlinique- secteur pneumologie).
  - A la demande de la cellule de crise, présence de psychologue en écoute des équipes dans les services COVID+ notamment le week-end et en soirée ;
- Attention portée aux services habituellement non dotés de psychologues (par ex. chambre mortuaire, équipe d'hygiène ...)
- Tous les mardis de 11h à 12h un staff/supervision des activités de psychologie et psychiatrie sur l'hôpital Bichat dans le contexte de la crise COVID-19 est organisé avec avis psychiatriques et discussion des dossiers complexes. Pour mémoire, un psychiatre de garde 24/24 est joignable si besoin en renfort des psychologues.

**Une offre de soutien à la parentalité** est proposée dans le cadre du COVID-19 par l'équipe du service de pédopsychiatrie à l'ensemble des agents de l'hôpital Bichat désireux d'un avis ou conseil relatif à l'un de leurs enfants.

- Par téléphone : 01 40 25 89 51 (Policlinique Ney) ;
- Ou par mail aux pédopsychiatres volontaires : [antoine.guedeney@aphp.fr](mailto:antoine.guedeney@aphp.fr) ; [pascale.isnard@aphp.fr](mailto:pascale.isnard@aphp.fr); [julie.lefoll@aphp.fr](mailto:julie.lefoll@aphp.fr); [pascale.beddocck@php.fr](mailto:pascale.beddocck@php.fr) ; [alexandra.knafo@aphp.fr](mailto:alexandra.knafo@aphp.fr).

**Hôpital Beaujon** : Renforcement du soutien psychologique au sein des unités COVID grâce à la collaboration entre l'équipe de psychiatrie de liaison, le collège des psychologues et leurs volontaires plan blanc psy qui ont pu mettre en place des équipes mobiles.

**Hôpitaux Louis Mourier/ / Robert Debré** : Hotline APHP **01.40.25.67.11 ou 13 ou 19**, Actions de terrain menées par la psychiatrie de liaison et la présence psychiatrique aux urgences.

### **Hôpitaux Lariboisière / Saint-Louis / Fernand Widal :**

La fréquence du déploiement des psychologues dans les services sera ajustée à l'intensité de l'activité COVID, et se fera en concertation avec les référents psychologues plan blanc de chaque site.

L'action des psychologues sera en soutien du repérage assuré par les cadres de proximité et les responsables médicaux d'UF. Le service de médecine du travail et l'équipe de psychiatrie de liaison participeront au repérage.

Le repérage permettra de proposer l'action la plus adaptée à la situation : prises en charge psychiatriques individuelles (assurées par l'unité de psychiatrie site FW) / prises en charge (Individuelles et/ou collectives) par la psychologue du personnel / Débriefing in situ à la demande des équipes, par les référents plan blanc psychiatres et psychologues.

Ce dispositif est susceptible d'évoluer selon l'évolution de la situation, transmise par les cellules de crise, avec réactivation officielle de la hotline locale (01-40-05-42-09).

**Hôpital Bretonneau :** plateforme d'écoute et de soutien psychologique pour les soignants via l'adresse mail [psy-covid19.brt@aphp.fr](mailto:psy-covid19.brt@aphp.fr) et un numéro de téléphone dédié : **01 53 11 16 69**. Si besoin, rendez-vous est pris pour un entretien psychologique ponctuel permettant une écoute et une éventuelle réorientation si un suivi se justifie.

- Permanence, du lundi au vendredi, de 9H-17H, et le mardi et jeudi de 20H à 23H.
- Psychologue coordinatrice : Aurore Poissonnet-Danchin, [aurore.poissonnet@aphp.fr](mailto:aurore.poissonnet@aphp.fr)

### **AP-HP Université Paris - Saclay**

Sur tout le groupe est mis en œuvre un dispositif d'écoute, avec possibilité d'entretiens téléphoniques du lundi au vendredi de 9h à 18h avec les 3 psychologues du personnel ; les plannings et numéro de téléphone sont diffusés en interne.

Dispositif de groupe de parole : à la demande des équipes.

**Hôpital de Bicêtre :** Dispositif collaboratif entre la DRH, les psychologues du personnel, le collège des psychologues et le Mood Center du service de psychiatrie de Bicêtre. Dispositif DISPO :

- Possibilité de consultation téléphonique, téléconsultation ou consultation présentielle avec un psychiatre de 9h à 23h (demande par mail à l'adresse : [covid-paris-saclay-psychiatrie.bct@aphp.fr](mailto:covid-paris-saclay-psychiatrie.bct@aphp.fr), obtention d'un RDV de consultation dans les 24h).
- Action de terrain menée auprès des équipes dans le cadre de la psychiatrie d'urgence et de liaison.

**Hôpital Paul brousse :** le Département de Psychiatrie propose un soutien psychologique des personnels, des séances de méditation dans les services ou prise en charge groupale de soutien réalisée par un psychiatre et un psychologue. En outre, un soutien individuel téléphonique est également possible. Pour toute demande s'adresser à : [amine.benyamina@aphp.fr](mailto:amine.benyamina@aphp.fr) ou [marianne.hermand@aphp.fr](mailto:marianne.hermand@aphp.fr).

**Hôpital Béclère :** deux psychologues de médecine interne se déplacent dans les unités. [Gregory.frankel@aphp.fr](mailto:Gregory.frankel@aphp.fr) et [christelle.lasseron@aphp.fr](mailto:christelle.lasseron@aphp.fr)

**Hôpital Raymond Poincaré :** la cellule médico-psychologique (CUMP) du SAMU 92 accompagne les différents intervenants et impliqués dans la crise sanitaire liée au covid 19. Ils reçoivent dans les locaux au SAMU ou à la consultation psycho-trauma et souffrance au travail de WIDAL porte 326.

**Hôpital Ambroise Paré / Sainte-Perrine :** S'appuie sur les plateformes téléphoniques et peuvent compter sur la CUMP pour les interventions sur site.

### **AP-HP Hôpitaux Universitaires Paris Seine-Saint-Denis**

Dispositif basé à l'hôpital **Avicenne**, dans le service de psychiatrie. Une ligne téléphonique 06.74.64.19.02, dédiée aux personnels hospitaliers, pour les trois sites du GHU, y compris Jean-Verdier et René Muret. Proposition d'action ciblée de débriefing de groupe sur l'ensemble du GH par l'équipe de la CUMP 93.

**Hôpitaux Henri-Mondor / Albert Chenevier** : le dispositif est basé dans le service de psychiatrie et est disponible en journée pour les soignants de Mondor et du GHT Confluence (CHI Créteil et Villeneuve Saint Georges), 01.49.81.32.78. De plus, des équipes de psychologues et psychiatres sont référents pour chaque service concerné par le Covid-19, et assurent des visites régulières auprès des équipes pour répondre à leurs besoins et soutenir les personnels en difficulté. La CUMP 94 est présente pour les équipes au SAMU 94 ainsi qu'auprès de l'équipe du Plan Blanc dans l'aide à la gestion de crise à l'hôpital Henri-Mondor.

**Hôpitaux Emile Roux / Joffre-Dupuytren / Georges-Clemenceau** : s'appuie sur les plateformes téléphoniques et peuvent compter sur la CUMP pour les interventions sur site.

## Conclusion

Il est recommandé à chaque établissement d'assurer la diffusion de ces informations, par voie générale et par la voie des cadres des unités, de manière à assurer à tout agent qui en éprouverait le besoin la possibilité d'être pris en charge dans l'un ou l'autre de ces dispositifs.

Les établissements qui ne disposeraient pas d'un service de psychiatrie susceptible d'accompagner ses agents peuvent les orienter vers l'une des plateformes AP-HP ou demander une intervention sur site auprès de la CUMP de Paris.