



Since January 2020 Elsevier has created a COVID-19 resource centre with free information in English and Mandarin on the novel coronavirus COVID-19. The COVID-19 resource centre is hosted on Elsevier Connect, the company's public news and information website.

Elsevier hereby grants permission to make all its COVID-19-related research that is available on the COVID-19 resource centre - including this research content - immediately available in PubMed Central and other publicly funded repositories, such as the WHO COVID database with rights for unrestricted research re-use and analyses in any form or by any means with acknowledgement of the original source. These permissions are granted for free by Elsevier for as long as the COVID-19 resource centre remains active.

Crise COVID-19 : soins médico-psychologiques et EHPAD

COVID-19 crisis: Medico-psychological support and nursing homes

Alexandra Botero^a
 Maïté Berges^a
 Lucie Clervoy^a
 Marie Laurent^{b,c}
 Catherine Bertrand^d
 Éric Lecarpentier^d
 pour la cellule de crise COVID EHPAD
 94

^aAP-HP, CHU Henri-Mondor, CUMP 94, 94010 Créteil, France

^bUniversité Paris Est Créteil, UPEC, Inserm-IMRB CEpiA (Clinical Epidemiology and Ageing Unit), Créteil, France

^cAssistance publique-Hôpitaux de Paris, AP-HP, CHU Mondor, département de médecine interne et gériatrie, 94010 Créteil, France

^dAP-HP, CHU Henri-Mondor, SAMU 94, 94010 Créteil, France

RÉSUMÉ

En mars 2020, le SAMU met en place une organisation spécifique pour répondre aux flux d'appels générés par la crise sanitaire. Une cellule de crise COVID-19 dédiée aux EHPAD est créée afin d'apporter une aide aux EHPAD, en grande difficulté. Un numéro spécifique distinct du numéro 15 est attribué H24. Pendant trois mois, la cellule d'urgence médico-psychologique (CUMP) du SAMU apporte des soins d'abord par téléphone puis en se rendant dans les EHPAD, révélant l'impact de la crise sur les personnels et les résidents.

© 2020 Société Française de Médecine de Catastrophe. Publié par Elsevier Masson SAS. Tous droits réservés.

SUMMARY

In March 2020, the SAMU set up a specific organisation to respond to the flow of calls generated by the health crisis. A COVID-19 crisis unit dedicated to the EHPADs is created in order to provide assistance to the EHPADs, which are in great difficulty. A specific number distinct from the number 15 is assigned H24. For three months, the emergency medical-psychological unit (CUMP) of the SAMU provides care first by telephone and then by visiting the EHPADs, revealing the impact of the crisis on staff and residents.

© 2020 Société Française de Médecine de Catastrophe. Published by Elsevier Masson SAS. All rights reserved.

INTRODUCTION

Le mois de mars 2020 a marqué l'activité des SAMU-SMUR en les mettant au défi de répondre aux appels d'aide médicale urgente (AMU), doublés, triplés, voire quadruplés en quelques jours en raison de la crise sanitaire. Le SAMU doit mettre en place une nouvelle organisation pour garder la capacité de répondre aux urgences absolues, d'une part, (réponse de niveau 1) et absorber les flux

de demandeurs de conseils médicaux sur la maladie COVID-19 (méthode du décroché-raccroché). Des formations à la régulation sont dispensées par le CESU à des médecins généralistes, des médecins spécialistes, des internes, des externes et des étudiants d'IFSI. Fin mars, dans le cadre de la structuration d'un appui aux établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) en grande difficulté et à l'initiative du doyen de la faculté santé de Créteil, le SAMU a mis en place une cellule de crise COVID-19 dédiée

MOTS CLÉS

Crise sanitaire
 COVID-19
 EHPAD
 SAMU
 Soins médico-psychologiques

KEYWORDS

COVID-19 crisis
 Nursing homes
 French emergency call centers (SAMU)
 Medico-psychological support

Auteur correspondant :

A. Botero,
 AP-HP, CHU Henri Mondor,
 CUMP SAMU 94, 51, avenue du
 Maréchal-de-Lattre-de-Tassigny,
 94010 Créteil, France.
 Adresse e-mail :
alexandra.botero@aphp.fr

aux 74 EHPADs du département, accessible H24, via un numéro spécifique.

LE DISPOSITIF D'AIDE TÉLÉPHONIQUE DE LA CUMP

Les appels pour conseils gériatriques ou autres besoins, émanant des EHPADs, via cette ligne dédiée, ont rapidement laissé percevoir une souffrance des appelants. Le SAMU a alors sollicité la CUMP pour proposer des soins médico-psychologiques aux personnels qui en exprimeraient le besoin et ce, à partir du 31 mars 2020.

La posture prise par la CUMP a été, dans un premier temps, d'offrir un contact téléphonique à destination :

- de l'encadrement des EHPAD (directeurs, médecins coordonnateurs, cadres, infirmiers, etc.) pour proposer un soutien et un accompagnement psychologique dans la gestion de la crise en délivrant une information sur les possibilités de soins médico-psychologiques à destination des équipes, en groupe ou en individuel.
- de tous les salariés des EHPAD que ce soit dans le domaine du soin, de l'animation, des services techniques, de la cuisine...

Pour ce faire, les soixante-trois volontaires inscrits à la CUMP 94 ont rappelé les EHPADs, d'abord celles classées prioritaires par la délégation départementale de l'agence régionale de santé (ARS) et par la cellule de crise, car en grande difficulté en raison du nombre de cas COVID positifs et de la pénurie en ressources humaines.

De façon parallèle, une sensibilisation et des formations ont été organisées à destination des volontaires de la CUMP (psychologues, infirmiers, cadres, médecins, psychiatres et logisticiens) pour leur apporter des connaissances sur les EHPADs et à destination des externes et internes chargés d'orienter les demandes des EHPADs vers les filières gériatriques, les réseaux et pouvant déceler dès l'appel une souffrance psychique. En plus, d'une information sur les possibilités de prise en charge psychologique et les conseils pouvant être donnés par téléphone, la CUMP a été très attentive à l'impact de ces appels sur les externes, les internes et répondants de la cellule.

Cette période a été suivie d'une attitude proactive de la CUMP qui a appelé une quarantaine d'EHPADs afin de faire un point de situation avec les directions et l'encadrement. Ces appels ont été à la fois riches, synthétiques et empathiques.

À partir du 22 avril, les EHPADs ont eux-mêmes rappelé la CUMP, exposant des demandes :

- de soutien, conseil et accompagnement des responsables ;
- de consultations individuelles des personnels ;
- de groupe de parole, avec le soutien des cadres.

En raison du confinement, les soins médico-psychologiques ont été donnés par téléphone. Les groupes de parole étaient centrés sur le vécu émotionnel.

LES INTERVENTIONS DES ÉQUIPES CUMP DANS LES EHPADS

Dès le 6 mai 2020, la cellule de crise a organisé des interventions d'équipes CUMP sur place avec l'aide logistique des associatifs en poste au SAMU et des professionnels du SAMU,

volontaires, participant aux activités de la CUMP (ambulanciers, aides-soignants, assistants de régulation médicale, secrétaires). Toutes les mesures barrière ont été présentées aux équipes CUMP et respectées.

Un certain nombre d'EHPADs avaient des psychologues dans leurs équipes, le plus souvent dédiés aux résidents et parfois absents car contaminés. Les EHPADs ont justifié leurs demandes car elles appréciaient la neutralité d'un regard extérieur pour leurs personnels.

Les groupes de parole, axés sur le vécu émotionnel, ont mis en lumière l'impact de cette crise dans toutes les sphères de la vie :

- professionnelle en rapport avec :
 - la perte des résidents de façon souvent brutale et rapprochée, générant des sentiments de tristesse, d'impuissance et de frustration, ressentis en raison de la rudesse des consignes de soins post-mortem et de l'absence des rites de deuil, notamment avec les proches pour pouvoir accompagner dignement le mourant,
 - des sentiments d'insécurité en raison du flou et des changements fréquents des consignes de protection individuelle et du manque des équipements individuels de protection (EPI),
 - l'exacerbation ou l'émergence de difficultés institutionnelles suite aux glissements de tâches, à la communication complexe et au manque de moyens humains et en équipements de protection,
 - des relations parfois complexes avec les proches des résidents : reconnaissance, mais aussi agressivité avec demandes d'explications de dossiers médicaux, voire dépôts de plaintes ; sécurisation des visites post-déconfinement ;
- personnelle et familiale en rapport avec :
 - la peur d'être contaminé ou de contaminer ses proches, conduisant à des conflits de loyauté familles/travail,
 - des isolements stricts difficiles à gérer, pour les personnels ayant été contaminés, surtout avec des enfants en bas âge,
 - un sentiment d'insécurité en apprenant des hospitalisations parmi les personnels, voire des décès de proches ou amis.

L'élément dominant a été l'épuisement, particulièrement marqué suite aux adaptations répétées et à la charge psychique inhérente à la crise (informations continues et contradictoires dans les médias, bilan quotidien du nombre de morts en France, accent mis sur la mortalité en EHPAD). La pénurie de ressources humaines au pic de la crise a été un facteur majeur de déstabilisation. Le renfort en personnels extérieurs, parfois étrangers au milieu des EHPADs ou intermittents a été essentiel mais souvent tardif, insuffisant et exigeant en temps de formation. Le deuxième élément marquant a été la peur pour soi, ses proches et enfants confinés à domicile. Les équipes de la CUMP ont assisté, sans surprise, à la réactivation de traumatismes anciens.

Après avoir abordé les bouleversements psychiques, sans frontières, engendrés par une crise avec un virus invisible, potentiellement toujours menaçant, la CUMP a abordé les ressources groupales positives (solidarité souvent sans faille, partage des peines et des joies) et personnelles pour traverser cette crise. De nombreux témoignages écrits de familles ont été réconfortants. La CUMP a valorisé cette cohésion et conseillé de prendre des temps de repos et du recul pour se « ressourcer ».

En période de crise, la CUMP a pu contacter tous les EHPAD, au minimum une fois. Depuis juin, la CUMP 94 reste mobilisée



sur toutes ces missions, en continuité des fonctionnalités de la cellule de crise dédiée aux EHPAD, facette gériatrique du futur service d'accès aux soins (SAS), favorisant le lien ville-hôpital.

CONCLUSION

La CUMP du SAMU a été sollicitée en période de crise pour apporter des soins médico-psychologiques dans les EHPADs par téléphone et lors de débriefings sur place. Les besoins en

période post-crise ne doivent pas être sous-estimés alors que la CUMP est moins disponible en raison de la réapparition d'autres demandes de soins médico-psychologiques.

Remerciements

Les auteurs remercient les EHPAD pour leur confiance, les équipes de la CUMP et du SAMU pour leur disponibilité.

Déclaration de liens d'intérêts

Les auteurs déclarent ne pas avoir de liens d'intérêts.