

Prix « Interprofessionnalité » de l'ASSM 2021

1. Titre de l'initiative

PsyCovid19 : Cellule de coordination et de soutien des prestations d'aides aux personnes en détresse existentielle (soignant.e.s, patient.e.s, familles ou population) pendant la pandémie du coronavirus.

2. Institution :

Hôpital du Valais

3. Auteurs

Auteur principal : Prof. Éric Bonvin, Directeur Général de l'Hôpital du Valais (HVS),
Co-auteur.s ou co-auteur.s : Alain Boson, Infirmier Chef du Pôle de Psychiatrie et Psychothérapie CHVR-HVS, Sandrine Giroud, Coordinatrice du Réseau Entraide Valais, André Wirth, Conseiller à l'Espace d'écoute HVS.

4. Résumé du projet

La pandémie du coronavirus a passablement impacté la société, notamment dans sa dimension psychosociale. Afin de veiller aux besoins en santé psychique de la population, des professionnels et des institutions concernées, une cellule de gouvernance cantonale a été mise en œuvre en Valais. Outil de gestion de la crise psychologique pendant la première vague de la pandémie, ce dispositif s'est ensuite transformé en instrument de veille dans le but de coordonner et soutenir les différentes offres dans le domaine de la santé psychique, et ce autant longtemps que l'état sanitaire l'imposera.

5. Contexte et objectifs

Depuis le début de l'année 2020, le coronavirus imprègne le quotidien de tout en chacun. La situation engendrée par les différentes mesures sanitaires mises en œuvre impacte passablement l'ensemble de la société, notamment d'un point de vue psychosocial. L'incertitude engendrée par cette crise nous confronte à nos vulnérabilités personnelles et collectives. La dimension de la santé psychique doit donc faire l'objet d'une attention particulière et doit être préservée en cette période de crise et de contraintes. Pour répondre à cet enjeu, l'Hôpital du Valais, sur mandat du Canton du Valais, a ainsi mis en œuvre dès mars 2020 une cellule de coordination et de veille des besoins en santé psychique pour la population valaisanne et les personnes en détresse, soient-elles soignantes, patientes ou proches concernés. Cette cellule a pour objectifs de :

- Coordonner l'engagement des différentes institutions et actions mises en place dans le canton pour venir en aide aux personnes en situation de détresse existentielle, sociale ou relationnelle.
- Fournir aux intervenants de ces différentes actions un appui et des ressources de seconde ligne dans les domaines du droit, de l'éthique clinique, de l'infectiologie, des soins palliatifs, du secours, de la psychiatrie, de la clinique de concertation et du fonctionnement du réseau socio-sanitaire valaisan.

6. Organisation de la cellule PsyCovid19

La cellule PsyCovid19 a été opérationnelle dès le mois de mars 2020. Elle a été pensée comme un outil de gouvernance permettant la coordination des différentes prestations d'aide et de soutien en place dans le domaine de la santé psychique. Elle a en outre permis la mise en place de certaines prestations de soutien là où des lacunes ont été identifiées. Cette organisation a permis de maintenir une veille sur les besoins en terme de santé psychique, dans l'hôpital comme dans la communauté. Dès sa mise en

œuvre, plusieurs groupes professionnels et organisations représentant la première ligne ont été impliqués dans cette organe de gouvernance :

- **Le Réseau Entraide Valais (REVS¹)** : Ce réseau, initié en 2007 par le SSP et conduit par l'HVS, représente une organisation de collaboration et de coordination cantonale entre les associations et institutions du réseau socio-sanitaire valaisan concernées par les problématiques de santé psychique. Plus d'une centaine d'associations et institutions cantonales sont ainsi représentées, comme par exemple La Main Tendue, Addiction Valais, les centre LAVI ou l'office cantonale égalité famille. Dans ce dispositif, le REVS s'est fait le relai des mesures particulières, attentes et besoins de ses organisations membres afin que ces derniers puissent être clairement identifiés et traités au sein de la cellule et dans le réseau. Le REVS est intervenu au niveau du soutien à la population.
- **Les Pôles de Psychiatrie et Psychothérapie de l'Hôpital du Valais (PPP et PZO de l'HVS)** : Ils ont représenté le soutien aux personnes en détresse psychique, existentielle ou relationnelle. Ils sont intervenus également pour soutenir l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs de l'HVS, ainsi que les patients et famille de patients hospitalisés, par leurs services de psychiatrie de liaison. Ils ont collaboré pour cela de manière étroite avec l'association des psychologues du Valais (APVs), ainsi qu'avec le groupement des psychiatres du Valais.
- **L'Organisation Cantonale Valaisanne des Secours (OCVS)** : Elle est au niveau du soutien aux soignants professionnels, avec la mise en place pendant la première vague, d'une *help line* à l'intention des professionnels de la santé, en lien avec l'association valaisanne des psychologues d'urgence.

Cette cellule a en outre été soutenue par des compétences spécialisées dans les domaines **de l'infectiologie, des soins palliatifs, du droit et de l'éthique clinique, des ressources humaines, des technologies de l'information et de l'accompagnement spirituel.**

Durant la première vague, les rencontres de la cellule ont été organisées selon une fréquence adaptable selon les besoins, entre 1 et 7 séances hebdomadaire de 15 à 60 minutes, par visioconférence. A ces occasions, les délégués de chaque domaine de première ligne représentant le terrain (médecins, infirmiers, psychologues, aumôniers, médiateurs,) ont relayé les informations, attentes et besoins à cette cellule de 2^{ème} ligne. Ce dispositif n'a pas représenté uniquement un outil de réponse à une crise psychologique, mais a également visé à se préparer à une augmentation de la demande, en cas d'une saturation du système hospitalier ou si les mesures sanitaires devaient mettre à mal les capacités de résilience de la population et des soignants. Elle a représenté en cela une force d'anticipation nécessaire en situation de crise.

Suite à la première vague, l'Hôpital du Valais a souhaité inscrire cette cellule PsyCovid19 dans la durée, afin de pouvoir veiller à ce que les offres de soutien soient coordonnées et en constante adéquation avec les besoins de la population et des professionnels de la santé, et ce autant longtemps que l'état sanitaire l'imposerait. Depuis l'automne 2020, cette cellule maintient son activité en modalité de veille. Pour ce faire, la cellule est composée d'un noyau central, sous l'égide de l'HVS, avec des représentants du REVS, des Pôles de Psychiatrie et de l'Espace d'écoute de l'HVS, qui poursuivent cette activité de coordination des différentes institutions et mesures. Les compétences spécialisées ainsi que les différents membres du réseau institutionnels et associatifs restent quant à eux disponibles en fonction des besoins identifiés.

Au niveau des résultats, ce dispositif a entre autres permis la mise en place des actions suivantes :

- Mise en place de consultations par la psychiatrie de liaison pour les patients et les équipes médico-soignantes de l'HVS impactés par le Covid-19.
- Mise en place d'un soutien spirituel pour les équipes soignantes et les patients de l'HVS impactés par le Covid-19.

¹ Réseau Entraide Valais : www.revs.ch

- Mise en place d'un soutien par l'Espace d'écoute de l'HVS aux familles des patients hospitalisés et/ou décédés en lien avec le Covid-19.
- Mise en place d'un dispositif d'information sur les prestations d'aide pour la population, pour les personnes en détresse psychique, pour les personnes hospitalisées et les professionnels de la santé.
- Mise en place d'une permanence téléphonique pour venir en aide à l'ensemble des collaboratrices et collaborateur de l'HVS
- Mise en place d'une convention entre l'HVS et l'Association Valaisanne des EMS (AVALEMS) pour un soutien aux équipes soignantes des EMS par le service de psychiatrie de liaison HVS.
- Participation à la rédaction d'un rapport d'analyse à l'intention du canton sur l'impact de la pandémie du coronavirus sur l'activité de la psychiatrie HVS (juin 2021).

7. Evaluation sous l'angle de l'interprofessionnalité et perspectives

Un sondage a été réalisé sur les facteurs de succès et obstacles rencontrés auprès des intervenants de cette cellule afin d'évaluer ce dispositif suite à la première vague de la pandémie. Au niveau des forces, l'ensemble des participants relève la disponibilité, la réactivité ainsi que la facilité d'usage du réseau mis en place, notamment grâce à l'utilisation d'un système de communication (visioconférence) adapté à la crise. Le dispositif permet un processus de concertation optimal entre les différents professionnels. Il permet une coordination et une mutualisation des dispositifs de soutien en place et une évaluation régulière de ces derniers. Les participants constatent une meilleure connaissance des personnes impliquées dans les processus et une clarification de leurs compétences et responsabilités. On relève une bonne représentation des fonctions, ainsi qu'une communication ouverte, de la confiance et un respect mutuel qui garantissent la qualité des échanges.

Le REVS a pu s'appuyer sur des relations de collaborations préexistantes, ce qui a passablement accéléré et rendu efficient l'échange avec ses partenaires en période de crise. La collaboration préalable du REVS à la campagne nationale Santépsy.ch ainsi qu'avec Promotion Santé Valais a permis d'intégrer et de lier des aspects de la promotion de la santé et de prévention aux offres de soutien et de soins de la santé psychique, ce qui représente un fondement d'une politique durable.

De manière générale, peu de faiblesses de ce dispositif ont été relevées. On constate cependant une difficulté d'accès aux informations sur la situation de certaines institutions, qui auraient pu être mieux intégrées à ce dispositif.

Au niveau de la prise en compte des perceptions du patient et des proches, des enquêtes sur l'expérience et le vécu des patients hospitalisés (PREMs) pendant la 1^{ère} et la 2^{ème} vague sont actuellement en cours à l'HVS et apporteront certains éléments intéressants comme retour d'information et possibilité d'améliorations des processus. Ces enquêtes permettront aux patients d'évaluer la qualité des prestations de soutien fournies durant ces périodes. Les premiers résultats de l'enquête durant la 1^{ère} vague indiquent déjà que le soutien psychologique ressort comme un besoin chez les patients, besoin encore présent 3 à 6 mois après leur sortie pour 9,3% des 1312 répondants à l'enquête. De la même manière, une enquête qualité en cours auprès de l'ensemble du personnel de l'Hôpital du Valais sur la gestion du COVID-19 à long terme pourra donner à la cellule PsyCovid19 un accès aux perceptions des collaborateurs HVS sur les prestations de soutien offertes et offrir ainsi quelques pistes d'améliorations pour s'ajuster au mieux à leurs intérêts et besoins.

8. Conclusion

Ce dispositif a montré et offre encore une bonne capacité de réaction. Il peut servir de modèle organisationnel plus généralement en situation extraordinaire (pandémie, catastrophe naturelle, autres). L'Hôpital du Valais souhaite ainsi pérenniser cette structure en cellule de soutien psychologique de crise, en veille mais activable à la demande. Cette cellule deviendrait une sorte de cellule interinstitutionnelle et interprofessionnelle permanente, actionnable en temps de crise et assurant une veille sanitaire dans le domaine de la santé psychique en temps ordinaire.