

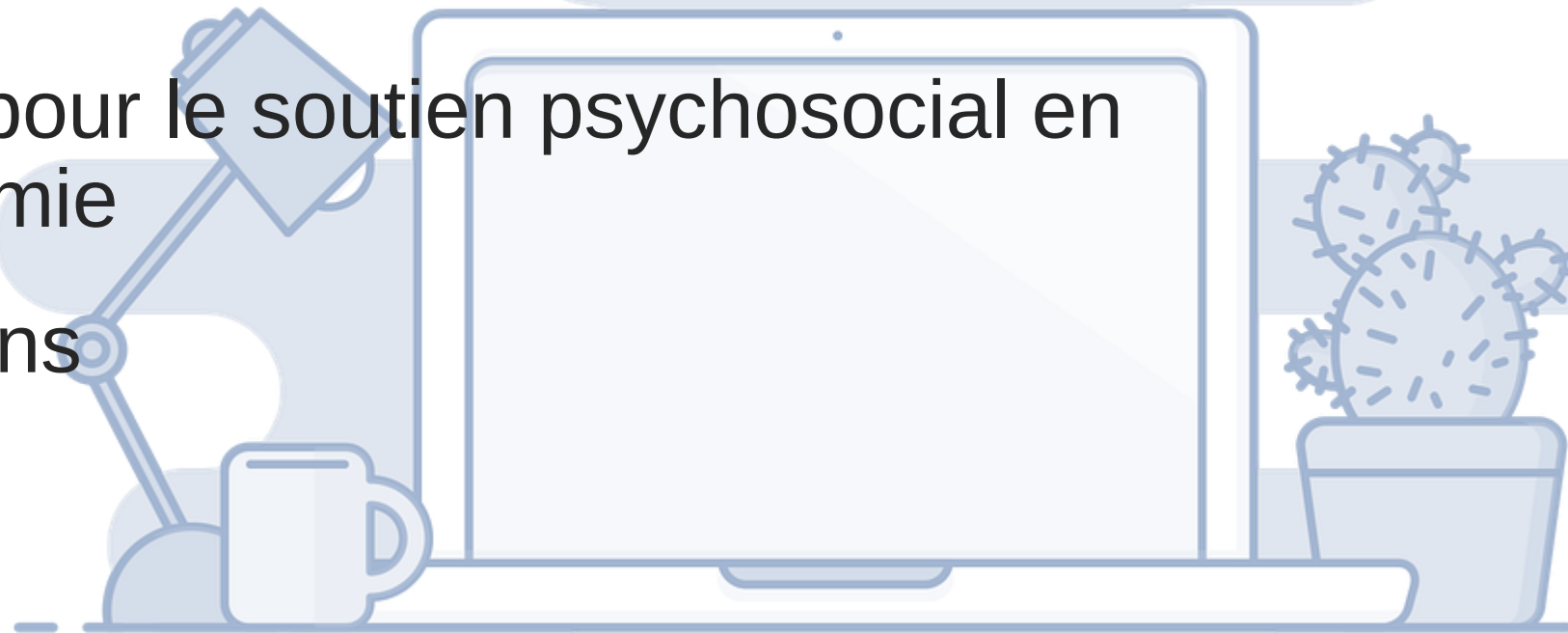
Diminuer les effets de la pandémie sur la santé mentale du personnel – Rôle de la personne occupant une fonction de soutien clinique

Encadrement professionnel en contexte
de pandémie

S'épanouir
ensemble

Plan du webinaire

1. Mise en contexte
2. Outils disponibles pour le soutien psychosocial en contexte de pandémie
3. Période de questions





1.

Mise en contexte Structure de la mission psychosociale



Comité stratégique COVID-19



**Comité de coordination des mesures
d'urgences et de sécurité civile (CCMUSC)**
Mathieu Allaire et Annick Goulet

Comité élargi
Donald Massicotte

Comité de pilotage
Carolina Lara

Comité terrain
Johanne Girard

**Cellule soutien
aux usagers**
Fannie Di Pasquale

**Cellule soutien
aux partenaires**
Normand Ricard

**Cellule soutien
au personnel**
Johanne Girard

Encadrement professionnel
Louise Harvey

DRHCAJ



2.

Outils disponibles pour le soutien psychosocial en contexte de pandémie

Destiné au personnel occupant une fonction d'encadrement professionnel

Outils disponibles

- Cette présentation
- Aide-mémoire:
 - Mesures préventives à la détresse psychologique des employés en contexte de pandémie
 - Détection des signes de détresse psychologique et orientation du personnel affecté par la pandémie
- 9 fiches thématiques
- Questions/réponses
- Équipe dédiée à l'encadrement professionnel

Outils disponibles

La détresse psychologique et la santé mentale du personnel du réseau de la santé et des services sociaux dans le contexte de l'actuelle pandémie (INESSS, 2020)

- https://www.inesss.qc.ca/fileadmin/doc/INESSS/COVID-19/COVID-19_SM_personnel_reseau.pdf

Recommandations concernant la réduction des risques psychosociaux du travail en contexte de pandémie — Covid-19 (INSPQ, 2020)

- <https://mobile.inspq.qc.ca/sites/default/files/covid/2988-reduction-risques-psychosociaux-travail-covid19.pdf>

Prévention

- Connaître les facteurs influençant la détresse psychologique;
- Appliquer des mesures préventives;
- Contribuer à l'augmentation des connaissances du personnel liées au contexte de pandémie.

Intervention

- Orienter les employés détectés vers les ressources appropriées.

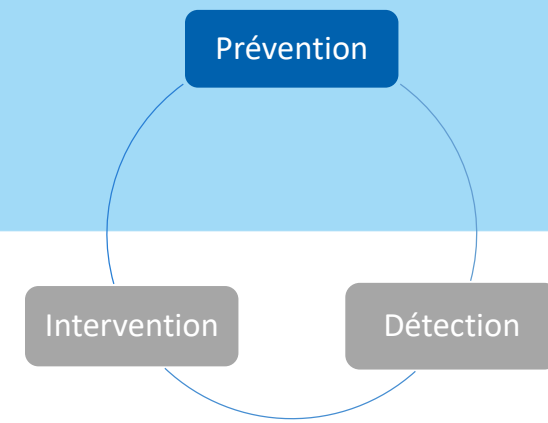
Détection

- Reconnaître les signes de détresse psychologique liés à la pandémie chez le personnel;
- Repérer les personnes à risque de détresse psychologique.

Mesures préventives à la détresse psychologique des employés en contexte de pandémie

Stratégies pouvant être mises en place dès que possible

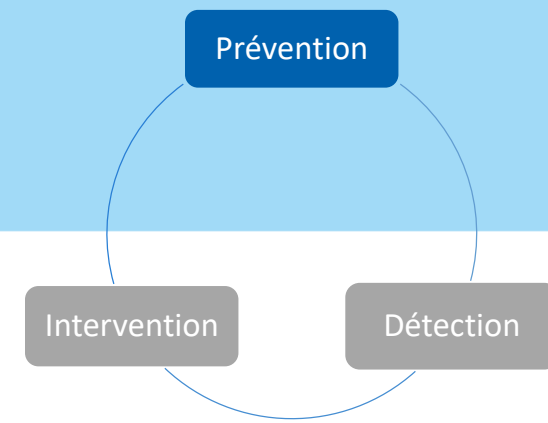
- Valoriser le travail de l'équipe
- Communiquer clairement et régulièrement
- Offrir des moments de contact régulier
- Sensibiliser les gens à prendre leurs pauses
- Être proactif
- Jumeler le personnel



Mesures préventives à la détresse psychologique des employés en contexte de pandémie

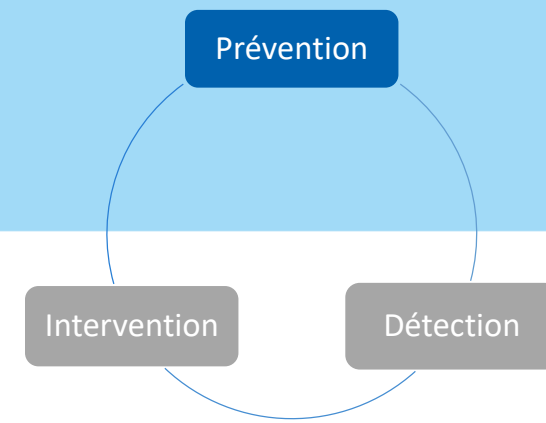
Stratégies pouvant être mises en place à court terme

- Soutenir le personnel
- *Coaching* entre pairs
- Faciliter l'accès aux ressources
- Détecter le personnel
- Développer les connaissances du personnel

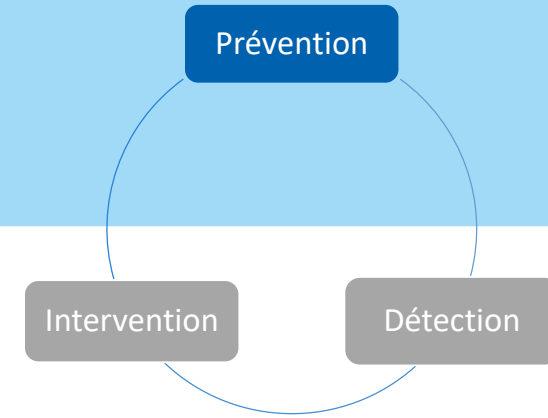


Fiches thématiques

1. Gestion du stress et de l'anxiété
2. Sentiment d'efficacité personnelle
3. Épuisement professionnel, fatigue de compassion, traumatisme vicariant;
4. Stratégies de résilience;
5. Gestion de changement;
6. Groupe de soutien informel entre pairs aidants;
7. *Coaching* entre pairs;
8. Codéveloppement;
9. Communauté de pratique.

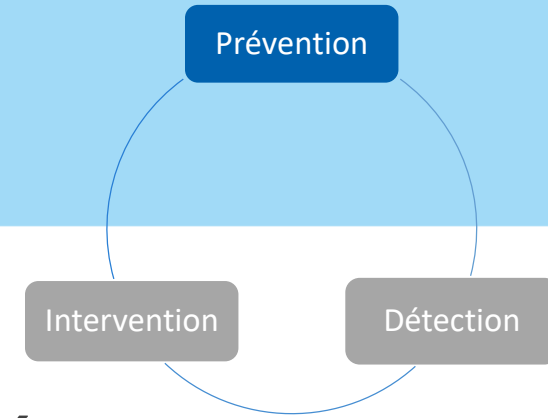


Fiches thématiques



1. Gestion du stress et de l'anxiété

- S'informer sur le stress et l'anxiété
- Prendre soin de soi et des autres
- Communiquer les informations justes et valides
- Ajouter des sources de plaisirs
- Respecter ses limites et celles des membres de l'équipe

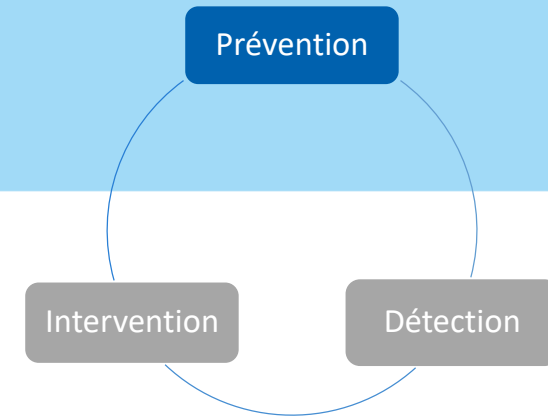


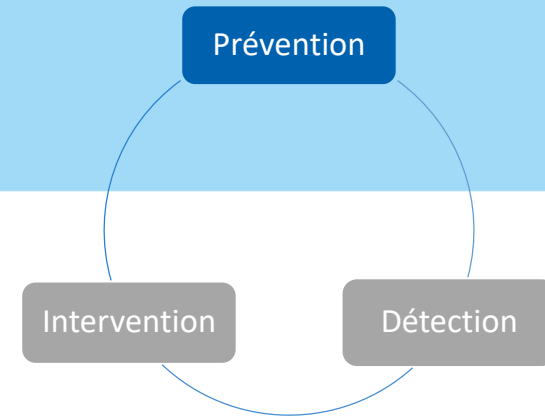
2. Sentiment d'efficacité personnelle

- Porter une attention particulière aux employés réaffectés
- S'informer sur le niveau de connaissance
- Donner des consignes claires, puis s'assurer de la compréhension
- Offrir une rétroaction positive
- Instaurer un système de communication simple
- Jumelage, coaching

3. Épuisement professionnel, fatigue de compassion, traumatisme vicariant

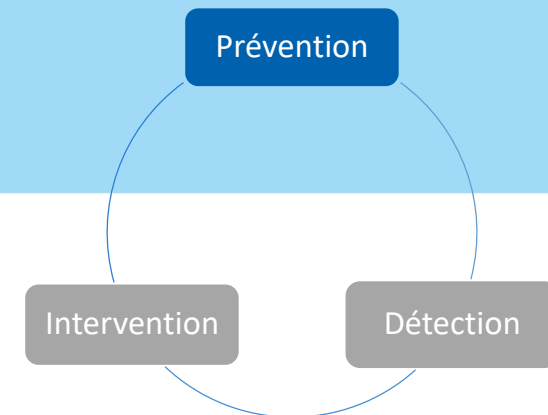
- Sensibiliser le personnel à reconnaître ces problématiques
- *Coaching*, soutien clinique, codéveloppement, communauté de pratique
- Valoriser le travail du personnel
- Autocompassion
- Démobilisation





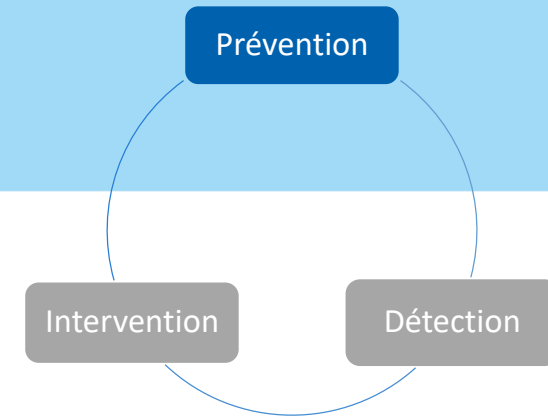
4. Résilience

- Préserver l'espoir
- Faire du sens en adoptant une communication franche claire et soutenante
- Offrir un soutien social aux membres de l'équipe
- Être bienveillant envers soi-même



5. Gestion de changement

- Aider à percevoir la raison d'être du changement
- Augmenter le sentiment d'efficacité personnelle
- Être présent sur le terrain pour gérer les imprévus
- La disponibilité des ressources
- Informer régulièrement sur la situation actuelle et varier les modes de communication



6. Groupe de soutien informel entre pairs aidants

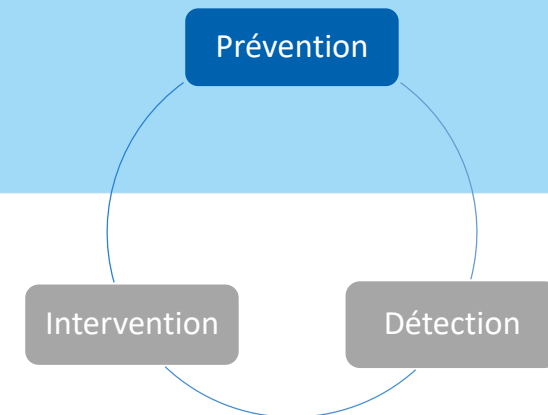
- Groupe de soutien qui permet aux participants de se soutenir mutuellement en situation de crise.
- Créer un espace exempt de jugements

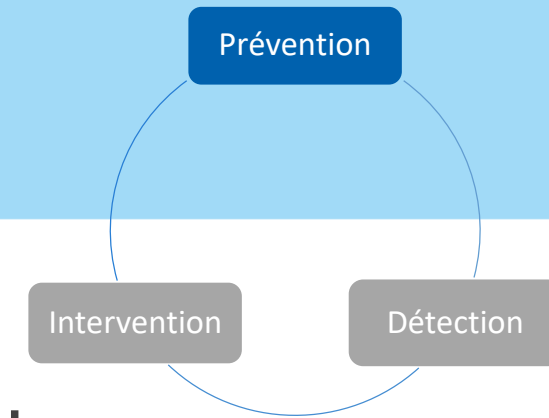
7. Coaching entre pairs

- **Identification d'un coach**
 - Attitude positive
 - Bonne connaissance du secteur
 - Rétroaction positive et constructive
 - Soutenir dans l'identification des besoins d'apprentissage et de développement

Bénéfices:

- Permet l'atteinte d'un objectif précis
- Apporte des résultats immédiats
- Favorise la solidarité, l'entraide, le développement d'un sentiment de confiance et d'appartenance





8. Codéveloppement

- Approche d'apprentissage, de consultation, de résolution de problème
- Vise à faire émerger les savoirs, les outils et les capacités dont le groupe est déjà porteur
- Rencontre structurée, animer par un facilitateur
- Quelques exemples de thèmes...

Fiches thématiques

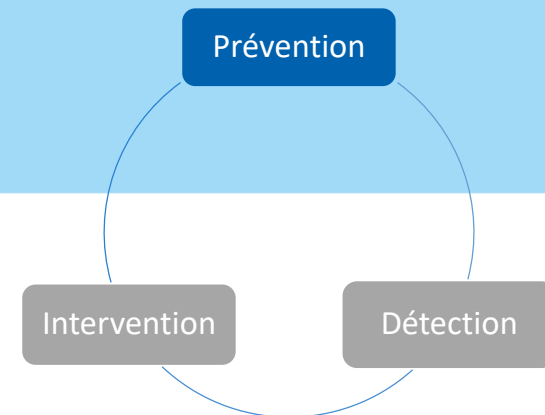
9. Communauté de pratique

- Rencontres structurées, sur une période prolongée
- Vise à partager les connaissances et à élaborer un savoir commun
- Présence d'un animateur
- Thème traité concerne l'ensemble des participants
- Les participants jouent un rôle de liaison avec les membres de leurs équipes respectives

Bénéfices:

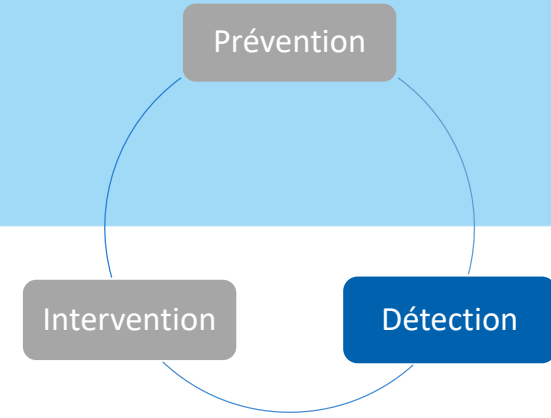
- Réseau de collaboration et de soutien
- Identité professionnelle

Quelques exemples de thèmes...

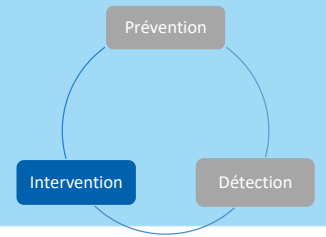


Symptômes de la détresse psychologique

- Sur le plan du comportement
- Sur le plan des pensées
- Sur le plan des émotions
- Sur le plan physique

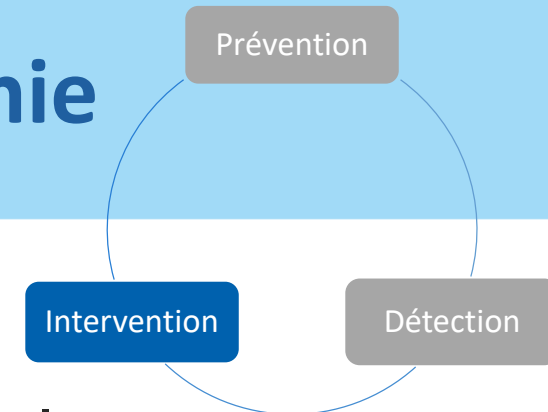


Orientation du personnel affecté par la pandémie



Coordonnées	Ressources internes informations COVID-19
450-699-6009 Poste 6009	Boîte vocale COVID-19 • Génère de nouveaux messages tous les jours, sans exception, en cohérence avec les messages diffusés sur Intranet
450-699-7901 Poste 2250	Dépistage COVID-19 • Service disponible uniquement pour le personnel, les gestionnaires et les médecins de l'établissement (y compris les GMF) • Service disponible 7 jours par semaine, de 8h à 16h.
450-699-2425 Poste 2589	Prévention et contrôle des infections • Ligne dédiée info PCI disponible 7 jours par semaine, de 8h à 16h.

Orientation du personnel affecté par la pandémie



Modalités de soutien psychosocial

- Ligne téléphonique dédiée au personnel, aux bénévoles et aux médecins :
 - Équipe psychosociale TERRAIN
 - Équipe dédiée à l'encadrement professionnel de la mission psychosociale

450 699-6091

Rôles et responsabilités de l'équipe dédiée à l'encadrement professionnel

L'équipe dédiée à l'encadrement professionnel de la mission psychosociale

Apporte du soutien :

- Dans le développement des outils portant sur des thèmes liés à la santé psychologique en contexte de pandémie
- Dans l'appropriation des informations cliniques contenues dans les outils
- Dans la mise en application des modalités d'encadrement clinique
- En contribuant à la promotion des activités de prévention de la santé psychologique via sa présence sur le terrain dans le cadre d'interventions de proximité*

PRÉVENTION



- Accompagner, si nécessaire, dans l'appropriation des connaissances liées à la détection du personnel affecté par la pandémie
- Contribuer à la détection du personnel affecté par la pandémie via des interventions de proximité auprès des équipes

DÉTECTION



- Orienter le personnel vers des ressources (internes ou externes) suite à :
- Une intervention de proximité
 - Une demande provenant de la ligne téléphonique dédiée au personnel ou de l'équipe psychosociale TERRAIN

INTERVENTION



Informations utiles

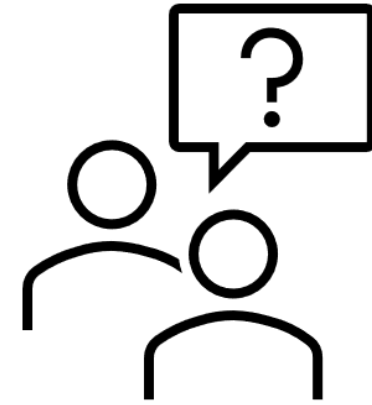
Pour effectuer une demande à l'équipe dédiée à l'encadrement professionnel de la mission psychosociale:

- Téléphonnez au 450 699-6091 (entre 8 h à 20 h, 7 jours sur 7)

Comment accéder aux outils?

- Sont disponibles sur intranet :

<https://intranet.cisssmo.rtss.qc.ca/fr/page/nos-directions/de-enseignement-universitaire-en-soins-infirmiers/prevention-et-contrôle-des-infections/coronavirus-tout-ce-que-vous-devez-savoir/19-les-occupant-une-fonction-de-soutien-clinique>



3. Questions/commentaires

S'épanouir
ensemble

Références

[gérald]. (2019). *Perception Psychologie Arbre Cerveau Monde Pensez*. <https://pixabay.com/fr/illustrations/perception-psychologie-arbre-4404729/> (consultée le 06 mai 2020).

Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS). (2006). *Gérer humainement les changements : communication, soutien, participation*.
https://asstsas.qc.ca/sites/default/files/publications/documents/Fiches/FT5_changements.pdf

Bandura, A. (2010). Self-efficacy. *The Corsini encyclopedia of psychology*, 1-3.

Centre Intégré de la santé et des services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Ouest. (2016). *Cadre de référence sur la gestion du changement-document évolutif*.

Centre Intégré de la santé et des services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Ouest. (à venir). *Cadre de référence sur l'encadrement professionnel*.

Centre Intégré Universitaire de santé et de services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean et Centre de recherche appliquée en intervention psychosociale (2020). *Repères d'intervention psychosociale en contexte de pandémie*.
<http://extranet.santemonteregie.qc.ca/userfiles/file/sante-publique/la-direction/3-reperes-intervention-pandemie.pdf>

Centre Intégré de santé et de services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean et Centre de recherche appliquée en intervention psychosociale (2020), *Formation provinciale sur l'intervention psychosociale en contexte de sécurité civile – Module 1 en ligne*

Direction du centre affilié universitaire, CSSS-IUGS. (2015). Intervention de proximité en CSSS – une pratique de pointe du CSSS-IUGS – guide d'accompagnement. http://www.csss-iugs.ca/c3s/data/files/Intervention-proximite-20avril15-numerique_guide_accompagnement.pdf

Références

Dulude, E. (2020). Modélisation d'une intervention de résilience en réadaptation au travail [Mémoire de maîtrise en sciences de la santé, Université de Sherbrooke]. Savoirs UdeS. <https://savoirs.usherbrooke.ca/handle/11143/16759>

Galand, B. et Vanlede, M. (2004). Le sentiment d'efficacité personnelle dans l'apprentissage et la formation : quel rôle joue-t-il ? D'où vient-il ? Comment intervenir ? *Revue Savoirs* 2004(5) (Hors-série). France : Éditions l'Harmattan. p. 91-116.

Gamache, C., Thibault, R. et Roman, S. (2020, mars 26). *Webinaire 2 « Mise en place d'un groupe de soutien : pourquoi et comment »* [vidéo]. ZOOM.

https://us04web.zoom.us/j/6666666666?pwd=Z83GdDA4gSDBflqW9W7egys0XJl8vUKzR2wW3YKNIL0N-NGZ-073A8BclC798tp66yAOVvO?startTime=1585267085000&x_zm_rtaid=7rlxmKaYQFW-jlvcxli9MA.1585751878301.db7b1f4951c28a81853d2f49b5e246a6&x_zm_rtaid=327

Gamache, C., Thibault, R. et Roman, S. (2020). Guide d'animation pour les groupes en lien avec le webinaire « Mise en place d'un groupe de soutien : pourquoi et comment ». CISSS de Laval.

https://www.bibliothequeduchum.ca/projets/tc/documents/Guide_soutien_pairs_v5.pdf

Igartua, K.J. (2020). *Résilience des médecins travailler en temps de COVID*. Université McGill.

<http://www.cmq.org/pdf/coronavirus/sante-mentale-resilience-md-travaillant-pendant-covid-ampq-fr-def.pdf?t=1588349612298>

Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS) (2020, avril 08). *COVID-19 et la détresse psychologique et la santé mentale du personnel du réseau de la santé et des services sociaux dans le contexte de l'actuelle pandémie*. https://www.inesss.qc.ca/fileadmin/doc/INESSS/COVID-19/COVID-19_SM_personnel_reseau.pdf

Institut National de santé publique du Québec (INSPQ) (2020, avril 29). *Recommandations concernant la réduction des risques psychosociaux du travail en contexte de pandémie — Covid-19*.

<https://mobile.inspq.qc.ca/sites/default/files/covid/2988-reduction-risques-psychosociaux-travail-covid19.pdf>

Références

Letarte M.J. et Lapalme M. (2018). Introduction aux différentes approches théoriques en psychoéducation. Paquette G, Laventure M, Pauzé R *Approche systémique appliquée à la psychoéducation* (Coll. Psychoéducation: fondements et pratiques, 25-52). Béliveau éditeur.

Lupien, S. (2020, avril 09) *Déconstruire son stress, un ingrédient à la fois*. <https://www.stresshumain.ca/covid-19-deconstruire-stress/>

Malenfant, P.P. (2013). Module 8 : *La gestion du stress chez les intervenants, les gestionnaires et bénévoles en contexte de sinistre –Document de référence*. Version 4. MSSS, Direction des services sociaux généraux et des activités communautaires. (Document de travail)
https://cisssbsl.com/sites/default/files/fichier/module_8_la_gestion_de_son_stress.pdf

Schermerhorn Jr. J.R., Osborn, R.N., Uhl-Bien, M., Hunt, J.G., & de Billy, C. (2014). *Comportement humain et organisation*. 5e ed. Montréal: Éditions du Renouveau Pédagogique Inc. (ERPI).

Ministère de la santé et des services sociaux (MSSS) (2020, mai 06). Plan d'action : services psychosociaux et services en santé mentale en contexte de covid-19. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2020/20-210-131W.pdf>

Thibeault, R. (2020, avril 08) *Webinaire*. « Soutien par les pairs et résilience en temps de COVID-19 ». Bureau de l'internalisation de la santé mondiale, Faculté de médecine, Université d'Ottawa
<https://connect.uottawa.ca/pcmelpzls6b/?proto=true> Document de soutien à la présentation : « Mise sur pied de ressources de soutien par les pairs pour les médecins dans le cadre de la crise de la COVID-19 ». Bureau de l'internalisation de la santé mondiale, Faculté de médecine, Université d'Ottawa. https://med.uottawa.ca/international-global-health-office/sites/med.uottawa.ca.international-global-health-office/files/soutien_par_les_pairs_-_webinaire_8_avril_2020.pdf

Tordan, S. (2017). *Ordinateur Portable Ordinateur Portable Pc*. <https://pixabay.com/fr/vectors/ordinateur-portable-ordinateur-2298286/> (consultée le 05 mai 2020).