

Psychovid : Hot Line de réponse et soutien aux soignants de l'AP-HP

Un nombre croissant de cas de soignants en charge du Covid font état de réactions soit d'inquiétude, d'anxiété ou de « saturation psychique ». L'objectif de cette hotline, intégrée à un dispositif d'aval, est de leur apporter une écoute, une réponse et une orientation éventuelle. L'objectif est aussi de fluidifier les accès aux initiatives et ressources locales.

Fonctionnement : Réponse ouverte H24 7J/7, de 8h-19h et de 19h-8h en binôme. Les numéros de la Hotline 01 40 25 67 11 ou 13 ou 19 sont renvoyés vers le portable des écoutants. Le service technique appelle pour informer de la bascule et vérifie la ligne avec l'écouter. Respect de la confidentialité des appelants.

Evaluation qualitative et anonyme après chaque période d'écoute.

Groupe WhatsApp pour communiquer ensemble en cas de soucis et centrer les besoins à faire remonter. Messagerie personnelle des écoutants à adapter le temps de la hotline car si un deuxième appel, il arrive sur la messagerie personnelle sans que ne soit donné le numéro personnel de l'écouter. Mettez-vous en numéro masqué si vous rappelez le soignant.

Présentation de la hotline aux soignants : «Bonjour (Bonsoir) vous êtes bien en relation avec la Hotline Ecoute Soignant Covid, je suis psychologue ou psychiatre et je suis disponible pour vous écouter»

Réponses fournies par la hot line :

Ecoute de la question initiale posée par le soignant pour une durée moyenne de 20 mn environ (ajustement en fonction de la situation).

Identification de la problématique

Mise en place d'une réponse variable selon les cas

- Réponse individuelle brève si suffisante
- Appel à un avis complémentaire spécialisé
- Proposition d'une réponse différée individuelle ou au niveau du service ou de l'équipe concernée et du dispositif de l'Hôtel Dieu

Intervenants de première ligne

Premiers écoutants : psychologues de Bichat, Beaujon, Robert Debré, élargissement le 23 mars aux psychologues des autres GH, des intervenants externes pour renforcer l'équipe qui se sont faits connaître

Intervenants disponibles en relais

- Accès possible au psychiatre de garde de Bichat (01402)56330 ou du site local psy (liste en annexe)/CPOA (Centre d'Orientation et d'Accueil) 01 45 65 81 09
- Une plateforme téléphonique à l'Hôtel Dieu pilotée par Dr Dantchev (plan blanc du personnel APHP) : Elle peut soit communiquer des coordonnées (psychiatre ou psychologue AP-HP) pour une consultation par téléphone, soit si besoin organiser une consultation avec un psychiatre en urgence. **01 42 34 78 78, du lundi au vendredi, de 9h à 17h ou cump75.covid19.nck@aphp.fr**
- Médecine du travail : sur site (liste des psychologues du personnel sur l'APHP) – numéro dépistage pour RDV 01 40 25 84 61
- Orientation vers structures locales (liste en annexe en évolution permanente)
- Infectiologue en cas de question en relation directe avec le Covid impliquant une réponse « médicale » non fournie par les psychiatres :- numéro national 0800130000 ou vers leur service local

Réponses différées (dans les 24 à 48 heures)

- *Réunion d'échange* pouvant être organisée à l'intention d'une équipe par soit un senior psychiatre ou un psychologue de proximité avec information et implication de la médecine du travail. Transmission des demandes au collège des psychologues (liste annexe en pièce jointe)

- Suivi local avec la médecine du travail ou des intervenants psychologues ou psychiatres identifiés (liste en annexe en évolution permanente)

- *Téléconsultations avec des psychiatres libéraux* susceptibles d'offrir un espace d'écoute et de « décompression » en dehors de l'hôpital. Les soignants peuvent percevoir ces écoutes « extra-hospitalières », complémentaires des autres actions, comme plus sécurisantes et plus confidentielles. Un groupe de psychiatres rigoureux et expérimentés ont donné déjà leur accord pour réaliser télé consultations, sans que cela ne coûte d'argent, aux soignants les plus en difficulté ou les plus demandeurs.

- Dr Laurent Muldworf muldworf@hotmail.fr
- Dr Bénédicte Bonnet-Vidon bonnet-vidon@wanadoo.fr
- Dr Henri-Paul Denis denishenripaul@gmail.com
- Dr Dominique Albert dr.albert.dm@gmail.com
- Dr Karina Le Marois karnalm72@gmail.com
- Dr George Archambault 06 84 01 23 56
- Dr Pierre Canouï 06 80 10 94 58
- Dr Céline Berdah 06 52 98 57 47
- Dr Olivier Brunschwig olivier.brnschwg@wanadoo.fr
- Dr Michael Alimi docteuralimi@psychiatresparis.fr

Référents psychovid :

- Michel Lejoyeux michel.lejoyeux@aphp.fr
- Pierre Geoffroy (MCU-PH psychiatrie) pierrealexis.geoffroy@aphp.fr
- Séverine Yung (PH psychiatrie) severine.yung@aphp.fr
- Véronique Le Goanvic (psychologue) veronique.saliou@aphp.fr
- Vincent-Nicolas Delpech Directeur du GH vicent-nicolas.delpech@aphp.fr