



Fiche dynamique de gestion de crise

Mots-clés : Soutien psychologique, SPAD, Collaboration, Feed-back

Coordonnées de l'institution ayant mis en place la bonne pratique

Nom & prénom : CHAUDOIR Sabine

Organisation : Réseau Sénior du Groupe Jolimont

Email : sabine.chaudoir@outlook.be

PROBLÈME OU BESOIN IDENTIFIÉ

Dans le cadre du programme *Get UP Wallonia !*, les services de Soins Psychiatriques pour personnes séjournant À Domicile (SPAD) ont vu le spectre de leurs missions s'élargir. Ainsi, ils ont reçu des subventions additionnelles afin d'engager des thérapeutes pour **apporter un soutien dans l'accompagnement psychosocial du personnel des établissements pour aînés**.

Bien que cette nouvelle ait été très bien accueillie par le Réseau Sénior du Groupe Jolimont, une inquiétude a été soulevée quant à la connaissance du secteur des aînés par ces structures tant au niveau du personnel, que de ses résidents.

Le groupe est composé de sept établissements répartis sur l'ensemble du Hainaut. L'intervention des SPAD est quant à elle menée un niveau très local. Dès lors, la crainte fut d'observer des méthodologies ou démarches différentes pour les sites du groupe. Ce dernier élément serait néfaste en raison de la mobilité interne existante au sein du personnel du groupe et au regard du caractère de ses missions. On pouvait craindre la naissance de sentiments de frustration parmi les membres du personnel qui sont amenés à se côtoyer régulièrement.

Enfin, un troisième élément avait également toute son importance : le feed-back des actions menées par les SPAD. Il nous apparaissait utile de pouvoir centraliser les informations relatives à ces diverses interventions au travers d'un canevas similaire pour tous nos sites de manière à pouvoir s'assurer de la cohérence entre les actions mais aussi de l'élaboration d'un reporting répondant à la responsabilité du gestionnaire en matière de bien-être de ses travailleurs ainsi que d'assurer une coordination entre les actions des SPAD et celles menées en interne ou avec des acteurs habituels tels que la médecine du travail.

DESCRIPTION DE LA PRATIQUE MISE EN PLACE

Afin de garantir une parfaite information des SPAD quant à la situation de chacun de nos établissements, nous avons établi une **fiche signalétique** qui se veut être dynamique. On entend par *dynamique*, une fiche signalétique mise à jour avec toutes les informations utiles devant permettre au SPAD intervenant de bien appréhender la situation et depuis le début de la crise sanitaire.

L'établissement de cette fiche a par ailleurs été introduit dans notre **plan d'intervention des risques psychosociaux** afin que cette collaboration entre notre Réseau Sénior et les SPAD soit clairement identifiée comme un projet en co-construction.

Cette fiche reprend les informations suivantes :

- Les coordonnées du site
- La capacité d'accueil par type de service
- La personne de contact privilégiée, à savoir le directeur de l'établissement, ainsi que le moyen le plus direct pour la contacter et éventuellement l'horaire le plus disponible



- La structuration des équipes informant sur les différents responsables de département ainsi que les acteurs spécifiques (référent qualité, référent démence, ...)
- L'évolution des effectifs depuis le début de la période de souffrance (ETP et nombre de travailleurs)
- Les spécificités propres à la situation de crise du site :
 - Intervention d'acteurs externes : Personnel intérimaire ; Personnel en mobilité entre sites voire entre réseaux du groupe ; Bénévoles de la Croix Rouge de Belgique ; Agents de la défense ; Autres
- La situation épidémiologique au sein du personnel
- La situation épidémiologique au sein des résidents
- Les indicateurs internes et spécifiques pour les groupes cibles
- Les indicateurs externes et spécifiques pour les groupes cibles

Précisons que par *groupes cibles*, nous entendons : le personnel, les résidents et la famille/proches des résidents.

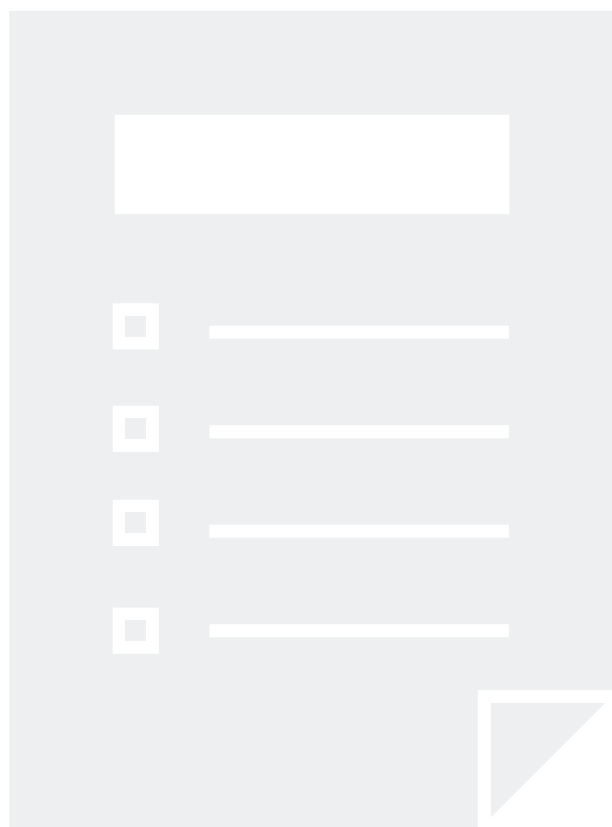
Afin de garantir la bonne collaboration ainsi que le feed-back des actions menées, un canevas a également été réalisé pour permettre un retour d'informations vers les organes internes de contrôle et de gestion.

Enfin, afin de garantir le soutien du Réseau Sénior aux SPAD dans cette mission, la Direction Générale a officiellement mandaté ceux-ci au travers d'un courrier qui a été envoyé également à chaque directeur.

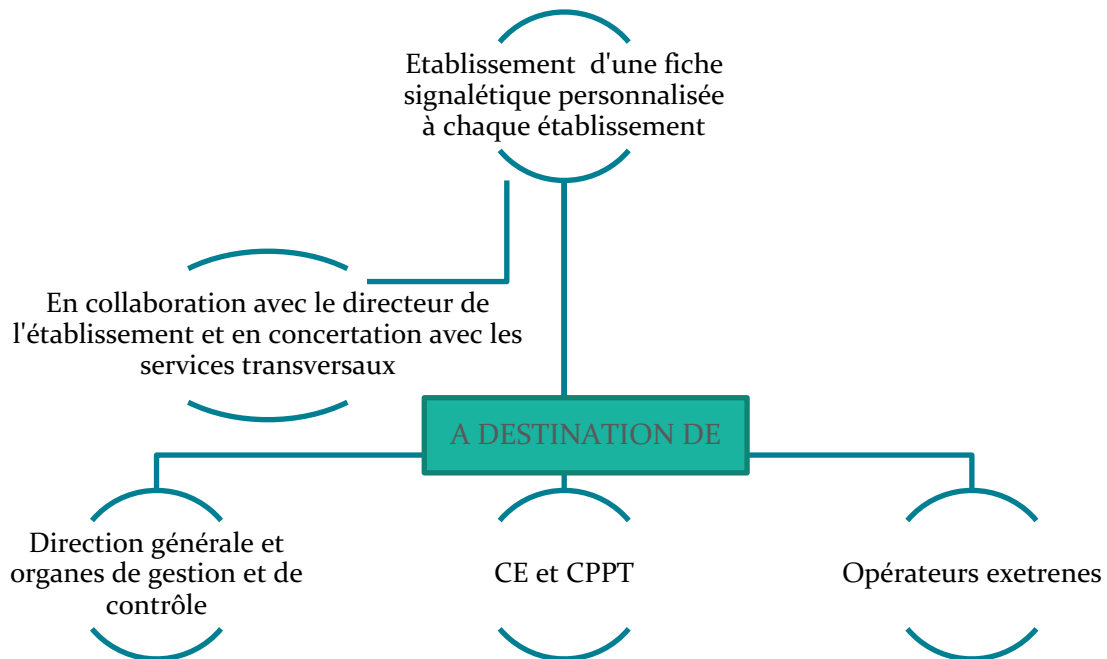
AMÉNAGEMENTS PRÉALABLES À LA RÉALISATION DE LA PRATIQUE

Mise en place d'une cellule d'accompagnement destinée à récolter les informations et à établir la mise à jour des différents outils instaurés entre les SPAD et les sept établissements.

En annexe : Création d'une fiche signalétique dynamique



.1. Création d'une fiche signalétique dynamique



Objectif ? Obtenir une situation claire de la situation de l'établissement au plus proche de sa réalité

Quoi ? Eléments de la fiche signalétique (en fonction de la disponibilité des informations et de l'évolution de la situation).

- Coordonnées du site
- Capacité d'accueil par type de service
- La personne de contact privilégiée à savoir le directeur de l'établissement ainsi que le moyen le plus direct pour la contacter et éventuellement l'horaire le plus disponible
- La structuration des équipes informant sur les différents responsables de département ainsi que les acteurs spécifiques (réfèrent qualité, réfèrent démence, ...)
- L'évolution des effectifs depuis le début de la période de souffrance (ETP et # des travailleurs
- Spécificités propres à la situation de crise du site :
 - Intervention d'acteurs externes :
 - Personnel intérimaire
 - Personnel en mobilité entre sites voir entre réseaux du groupe
 - Bénévoles de la Croix Rouge de Belgique
 - Agents de la défense
 - Autres
- Situation épidémiologique au sein du personnel

Type de test	Date de dépistage	# de test	# de cas négatif	# de cas positif	# de cas asymptomatique

- Situation épidémiologique au sein des résidents

Type de test	Date de dépistage	# de test	# de cas négatif	# de cas positif	# de cas asymptomatique

.1.1. Elaboration d'indicateurs internes et spécifiques / groupes cibles

Travailleurs	Résidents	Famille/Proches du résident
<ul style="list-style-type: none"> • Absentéisme : <ul style="list-style-type: none"> • Evolution du # de certificats • Turnover : <ul style="list-style-type: none"> • Evolution des CDD / CR • Evolution du personnel intérimaire • Violence au travail <ul style="list-style-type: none"> • # d'incidents via le registre des faits de tiers • # d'incidents via le conseillers en prévention 	<ul style="list-style-type: none"> • Taux d'occupation <ul style="list-style-type: none"> • Taux de mortalité • Taux d'hospitalisation • Taux de sorties • Taux d'entrées • Taux de glissements • Taux de visites du médecin traitant • Nombre d'interventions du médecin coordinateur 	<ul style="list-style-type: none"> • Taux de plaintes <ul style="list-style-type: none"> • via le Conseil des résidents • via courrier • via médecin traitant

.1.2. Elaboration d'indicateurs externes et spécifiques / groupes cibles

Travailleurs	Résidents	Famille/Proches du résident
<ul style="list-style-type: none"> • # d'aides collectives : <ul style="list-style-type: none"> • via quel opérateur • # d'aides individuelles : <ul style="list-style-type: none"> • via quel opérateur 	<ul style="list-style-type: none"> • # d'aides collectives : <ul style="list-style-type: none"> • via quel opérateur • # d'aides individuelles : <ul style="list-style-type: none"> • via quel opérateur 	<ul style="list-style-type: none"> • # d'aides collectives : <ul style="list-style-type: none"> • via quel opérateur • # d'aides individuelles : <ul style="list-style-type: none"> • via quel opérateur

Qui ? Centralisation des informations par la cellule d'accompagnement.

Quand ? Mise à jour au rythme de l'évolution de la situation avec une mise à jour au minimum d'une fois par mois pour les informations relatives au personnel et aux résidents.

.2. Favoriser et faciliter l'intervention des SPAD dans le cadre du programme GET UP WALLONIE

L'objectif de cette deuxième étape étant de déterminer où se situe réellement le problème dans l'environnement de travail et quelle est la perception des travailleurs, un mandat officiel a été clairement donné aux différents SPAD couvrant les différentes zones géographiques où se situent les différents sites du Groupe Jolimont à savoir :

La Séniorie de Longtain / Les Buissonnets / Le Comme Chez Soi

- Le SPAD SACCADO
- saccado@saintbernard.ofc.be
- 064 22 34 74
- Personnes de contact : Madame Margot BEELE (assistante sociale) / Monsieur Thibaut BELLON (responsable)

La Visitation

- Le SPAD ACGHP
- acghp@skynet.be
- 071 31 08 18

Les Chartriers / Le Rambour

- Le SPAD MEDIAS
- Medias.mons@gmail.com
- 065 35 11 53
- Personnes de contact : Madame Véronique DELHAYE / Madame Sylvie LAI

Notre dame de La Fontaine

- Le SPAD CONCERTHO
- concertho@acis-group.org
- Grand'Rue des Bouchers, 21 à 7800 Ath
- 0490 11 21 53
- Personne de contact : Madame Kelly LETE

Contenu du mandat donné aux SPAD :

- ➔ Soutien de la Direction générale envers le programme GET UP WALLONIE tout en laissant l'autonomie quant aux actions à mener, au directeur du site
- ➔ Assurer l'envoi d'une fiche signalétique évolutive de l'établissement en fonction de la situation de celui-ci
- ➔ Accord sur le feed-back vers la cellule d'accompagnement du Réseau Sénior Jolimont des interventions tant collectives qu'individuelles de manière anonyme sur base d'un canevas soumis à l'ensemble des SPAD :

Date de début de l'action	Date de fin de l'action	Descriptif de l'action	Objectif de l'action	Public ciblé	Diagnostic des besoins	Etape suivante suggérée

- ➔ Accord de principe sur l'intervention en cas de nécessité du SSM du groupe Jolimont en seconde ligne

- ➔ Accord de principe sur le partage des bonnes pratiques entre les différents SPAD intervenant pour le Réseau Sénior du groupe Jolimont
- ➔ Accord de principe pour que les SPAD se coordonnent quant au suivi psychosocial du groupe cible relatifs aux directeurs des différents sites de manière que ceux-ci aient la possibilité d'échanger entre pairs si ceux-ci en émettent le souhait
- ➔ Accord de principe sur la détermination des groupes cibles (Travailleurs, Résidents et Famille/Proches des résidents)