

Chronogramme « Chronologie des faits et mesures prises » Fiches exemples (QualiREL Santé)



- Compléter une fiche par évènement principal.
- Le présent tableau de bord est pré-complété des décisions nationales
- Les données identifiées par un astérisque* pourront être complétées sur la plateforme eFORAP vous permettant de générer un rapport synthétique automatique.

Fiche exemple Etablissement	Page 2 à 4
Fiche exemple Santé Mentale	Page 5 à 7
Fiche exemple EHPAD	Page 8 à 10
Fiche exemple Handicap	Page 11 à 13
Fiche exemple Centre de Santé	Page 14 à 16
Fiche exemple SSIAD	Page 17 à 19

Etablissement de Santé

Date / horaires*	Décision ou évènement externe* (nationales / régionales / territoriales)
25 mars 2020	Ouverture d'une unité Covid-19 (MARS du 17-03-20 N°14 et CODIR GHT)

Décisions en interne

(il peut avoir plusieurs décisions pour un événement, celles-ci n'étant pas forcément chronologiques)

Date / horaires*	Décisions ou évènement interne (être factuel, un point par décision, en une expression)*
27 mars 2020	Organisation d'un secteur dédié Covid-19 de 2 lits (5 lits identifiés avec augmentation progressive anticipée jusqu'à 11 lits) en soins de suite et réadaptation (SSR) pour accueillir des résidents des EHPAD intra-établissement et du territoire, des patients des établissements adresseurs et en provenance du domicile
06 avril 2020	Mise en place effective du secteur dédié Covid-19
24 avril 2020	Communication auprès des médecins des établissements médico-sociaux et médecins traitants du territoire

Comment les décisions ont impacté notre système de fonctionnement habituel ?

Qu'avez-vous du modifier ?	<p align="center">Etre factuel sur les décisions prises</p> <p align="center"><i>Exprimer de façon synthétique, en une phrase, sans interprétation</i></p>	Mesure de l'impact * <small>1 = impact non significatif 2 = impact modéré 3 = impact fort</small>		
En termes de ressources matérielles ?	<ul style="list-style-type: none"> Recensement du matériel nécessaire par l'IDE hygiéniste (masques chirurgicaux, FFP2, tabliers, surblouses, visières de protection, oxymètres de pouls, pousses-seringues électriques, prises d'oxygène, matériel informatique etc.) Mise en place d'un suivi quotidien des dotations, en lien avec l'encadrement et sécurisation des EPI sensibles Limitation de l'utilisation de certains matériels/EPI (surblouses, etc.), avec vérification des modalités d'approvisionnement/de réapprovisionnement Vérification 2 fois par semaine de l'occupation des lits du secteur dédié (ajustement des entrées en fonction des demandes Viatrajectoire et des sorties) 	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3
En termes d'organisation ?	<ul style="list-style-type: none"> Activation de la cellule de crise Covid-19 avec décideurs et référents Identification de l'unité la plus adéquate pour déployer les 11 lits Covid-19, en fonction de la localisation géographique et des équipements biomédicaux (prises d'oxygène, etc.), et d'une salle de soins dédiée disposant du matériel nécessaire au secteur dédié Organisation de la libération des lits de l'unité identifiée Mise en place d'une barrière physique (tenue spécifique et EPI adaptés) pour délimiter le secteur dédié Covid-19 et limiter les déplacements 	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3
En termes de management ?	<ul style="list-style-type: none"> Formation des professionnels du secteur dédié à la prise en charge de la détresse respiratoire aiguë et à la prise en charge des patients en fin de vie Formation des professionnels du secteur dédié aux modalités de dépistage et rappel précautions complémentaires 	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3
En termes de ressources humaines ?	<ul style="list-style-type: none"> Déploiement de personnel soignant dédié/identifié (marche en avant car équipe partagée) 	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3
En termes de communication interne ?	<ul style="list-style-type: none"> Communication sur le dispositif en réunion d'équipe de jour et de nuit et notes d'information Communication sur la révision des procédures/protocoles de prise en charge Communication de documents récapitulatifs en fonction du profil des patients/résidents 	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3
En termes de communication externe ?	<ul style="list-style-type: none"> Communication via le site Internet de l'établissement Point d'étape sur la situation chaque mercredi en CODIR GHT 	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En termes de coopération interne et externe ?	<ul style="list-style-type: none"> Lien avec le CH, les EHPAD et les médecins traitants du territoire Intervention (en renfort) de l'équipe mobile Covid-19 du CH 	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En termes de soutien social, éthique, psychologique ?	<ul style="list-style-type: none"> Intervention de la psychologue du travail 2 fois par semaine auprès de l'équipe du secteur dédié 	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En termes de sécurité ?	<ul style="list-style-type: none"> Suivi médical rapproché des patients/résidents Confinement en chambre dans le secteur dédié Covid-19 	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3

Premier niveau de débriefing

Les points clés	Sur le plan organisationnel ?	Sur le plan humain ?
Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?	Gestion des stocks de matériels	Diversité des recommandations de bonnes pratiques (avec des avis divergents ou tardifs) Changements de pratiques / doctrines (crédibilité) Gestion de la fin de vie des patients (accompagnement de la part des familles) Soutien des équipes (en l'absence de médecin du travail)
Qu'est ce qui a permis de surmonter ces difficultés ?	-	Dynamisme et bienveillance de la cellule de crise, garante des décisions et de la communication auprès des équipes Investissement des équipes
Que retiendriez-vous comme bonnes pratiques (ce qui a bien fonctionné) ?	Tenue d'un journal de bord, avec intégration des actions durant les réunions de la cellule de crise et dossier partagé mis en place	-
Qu'auriez-vous pu faire autrement ?	Communication à majorer sur la situation de l'établissement en terme de patients et professionnels Covid-19 Communication sur l'ouverture du secteur Covid-19 auprès des autres sites	-
Comment l'avez-vous vécu ?	Densité de l'information descendante (décisions, recommandations, etc.) et temps dédié à la synthèse de l'information	Difficultés liées à la gestion de la fin de vie (accompagnement de la part des familles)

Santé Mentale

Date / horaires*	Décision ou évènement externe* (nationales / régionales / territoriales)
06/04/20	Groupe ressources de la conférence des présidents de CME /CHS : organisation des CMP

Décisions en interne

(il peut avoir plusieurs décisions pour un événement, celles-ci n'étant pas forcément chronologiques)

Date / horaires*	Déclinaison de la décision en interne (être factuel, un point par décision, en une expression)*
23 mars 2020	<ul style="list-style-type: none"> Fiche établissements : réorganisation et renforcement de la réponse ambulatoire (CMP et HJ)
Décisions cellule de crise 13 mars 2020	<ul style="list-style-type: none"> CMP : maintenir l'ouverture pour les urgences en prise en charge individuelle, traitements injectables, proposer des VAD, organiser la permanence téléphonique et les circuits pour les accueils non programmés HJ : Réduire le nombre de patients accueillis (4 adultes / 2 enfants) Fermeture des structures de la fédération intersectorielle de réadaptation psychosociale et de l'HJ addictologie
24 mars 2020	<ul style="list-style-type: none"> Protocole d'accueil des patients en extra hospitalier Dotations en masques, tabliers à UU et SHA mises en place
15 avril 2020	<ul style="list-style-type: none"> Déploiement de la téléconsultation et du télé soins : équipements de 2 postes informatiques /CMP pour CMP : pédo psy, ado, psy générale

Comment les décisions ont impacté notre organisation habituelle ? Exemples de réponses

Quelles modifications organisationnelles avez-vous mis en place ?	Etre factuel sur les organisations <i>Exprimer de façon synthétique, en une phrase, sans interprétation</i>	Impact organisationnel * 1 = impact non significatif 2 = impact modéré 3 = impact fort		
En termes de ressources matérielles ?	<ul style="list-style-type: none"> • Redistribution des postes informatiques afin de développer la télémédecine et le télésoins • Equipements des professionnels : dotations en tenue professionnelles pour l'extra hospitalier • Gestion de la désinfection des véhicules 	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3
En termes d'organisation ?	<ul style="list-style-type: none"> • Redéfinition des missions de certains professionnels : formation des infirmiers au télésoins • Mise en place des circuits d'accueil avec questionnaire d'évaluation COVID 	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3
En termes de management ?	<ul style="list-style-type: none"> • Délégation de missions vers CDS : suivi des dotations en matériels, tenues +++ 	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3
En termes de ressources humaines ?	<ul style="list-style-type: none"> • Modification des plannings et organisation : réaffectation des ressources humaines pour organiser l'activité • Mobilisation des IPA (infirmier en pratiques avancées) en fin de formation 	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3
En termes de communication interne ?	<ul style="list-style-type: none"> • Diffusion des notes de service spéciales « COVID » • Diffusion des bulletins de la cellule de veille 	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En termes de communication externe ?	<ul style="list-style-type: none"> • Mails auprès des familles • Mails auprès des intervenants extérieurs 	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En termes de coopération interne et externe ?	<ul style="list-style-type: none"> • Annulation des RDV non essentiels • Mise en place de la télémédecine avec médecins traitants 	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En termes de soutien social, éthique, psychologique ?	<ul style="list-style-type: none"> • Redéfinition des missions du psychologue : mise en place de permanences téléphoniques • Mise en place de temps d'échanges 	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En termes de sécurité ?	<ul style="list-style-type: none"> • Surveillance accrue des patients, contacter les patients « perdus de vue » • Réduction du nombre de patients accueillis • Surveillance de la symptomatologie psy • Mise en place d'actions d'éducation à la santé / COVID 	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3

Premier niveau de débriefing
(A remplir avec les équipes de terrain)

Les points clés	Sur le plan organisationnel ?	Sur le plan humain ?
Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?	<ul style="list-style-type: none"> -Accès aux équipements : masques, tenues très difficile en début de crise -Difficultés avec certains patients pour le respect des gestes barrières -Conduites à tenir différentes selon les services -Difficultés dans l'organisation des circuits et flux patients du fait de l'architecture de certaines structures 	Influence des gestes barrières et des équipements (masques) sur la relation soignants /soignés (notamment les enfants)
Qu'est ce qui a permis de surmonter ces difficultés ?	- Organisation de réunions de service	- Créativité, adaptabilité, réactivité des équipes
Que retiendriez-vous comme bonnes pratiques (ce qui a bien fonctionné) ?	- Coopération avec les services logistiques	- Capacités d'adaptation des patients
Qu'auriez-vous pu faire autrement ?		
Comment l'avez-vous vécu ? *	- Appréhension difficile de cette nouvelle organisation de travail	Grande mobilisation des équipes, créativité, adaptabilité, réactivité

* réponse optionnelle en fonction de votre objectif

EHPAD

Date / horaires*	Décision ou évènement externe* (nationales / régionales / territoriales)
13 mars 2020 – 16h00	Suspension des visites des personnes extérieures à l'établissement / Interdiction des sorties individuelles et collectives

Décisions en interne

(Il peut y avoir plusieurs décisions pour un même événement, celles-ci n'étant pas forcément chronologiques)

Date / horaires*	Déclinaison de la décision en interne (être factuel, un point par décision, en une expression)*
13 mars 2020 – 16h30	<ul style="list-style-type: none">• Transmission des informations : IDE présente + secrétaires• Mise en place affiches sur porte entrée + fermeture effective des portes
13 mars 2020 – 17h00	<ul style="list-style-type: none">• Rédaction et envoi du mail à destination des familles, proches, tuteurs, intervenant extérieurs (information sur la suspension des visites)• Ecriture procédure « circulation » à destination des professionnels
14 mars 2020 – 14h00	<ul style="list-style-type: none">• Point info auprès des professionnels + affichage note de service

Comment les décisions ont impacté notre système de fonctionnement habituel ?

Quelles modifications organisationnelles avez-vous mis en place ?	Etre factuel sur les décisions prises <i>Exprimer de façon synthétique, en une phrase, sans interprétation</i>	Mesure de l'impact *		
		1 = impact non significatif 2 = impact modéré 3 = impact fort		
En terme de ressources matérielles ?	<ul style="list-style-type: none"> • Redistribution des postes informatiques • Demande devis pour achat de matériel pour vidéo en chambre 	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3
En terme d'organisation ?	<ul style="list-style-type: none"> • Redéfinition des missions de certains professionnels : IDE, médecin co, secrétaires • 	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En terme de management ?	<ul style="list-style-type: none"> • Délégation de missions vers CDS • 	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En terme de ressources humaines ?	<ul style="list-style-type: none"> • Modification procédure recrutement : entretiens téléphoniques • Redéfinition des missions de l'animatrice : individualisation 	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En terme de communication interne ?	<ul style="list-style-type: none"> • Diffusion note de service spéciales « COVID » • 	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En terme de communication externe ?	<ul style="list-style-type: none"> • Mails auprès des familles /proches/tuteurs • Mails auprès des intervenants extérieurs • Information auprès des résidents : intervention au moment des repas 	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3
En terme de coopération interne et externe ?	<ul style="list-style-type: none"> • Annulation des RDV non essentiels • Mise en place de la télémédecine avec médecins traitants 	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En terme de soutien social, éthique, psychologique ?	<ul style="list-style-type: none"> • Redéfinition des missions du psychologue • Mise en place de temps d'échanges hebdomadaires 	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En terme de sécurité ?	<ul style="list-style-type: none"> • Surveillance accrue des résidents « autonomes » ayant l'habitude de sortir (traçabilité) • Surveillance des comportements des résidents présentant des troubles cognitifs (traçabilité) 	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3

Première niveau de débriefing

Les points clés	Sur le plan organisationnel ?	Sur le plan des facteurs humains ?
Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?	Gestion des résidents voulant sortir Gestion des examens sanguins de suivi Adaptation aux nouvelles organisations de travail	Accueil et encadrement des nouveaux remplaçants Difficulté pour associer les instances aux décisions prises (CA, CVS)
Qu'est ce qui a permis de surmonter ces difficultés ?	Réunion avec référents de secteurs pour réorganiser le travail	Collaboration au sein des secteurs/ capacité d'adaptation des équipes
Qu'auriez-vous pu faire autrement ?	Associer le CVS aux décisions prises Anticiper les délégations de missions et former les professionnels en amont à certaines missions (demande devis, référente en hygiène,...)	Associer plus largement les équipes aux prises de décisions (Mise en place d'un COIPIL COVID restreint)
Que retiendriez-vous comme bonnes pratiques (ce qui a bien fonctionné) ?	Communication en temps réel : note de service, point hebdomadaires...	Solidarité entre professionnels Mise en place des nouvelles technologies : télémédecine, skype...
Comment l'avez-vous vécu ?	Période difficile surtout les 2 premières semaines : nouvelle organisation de travail	Délégation de missions pour libérer du temps pour gérer le flux d'informations en lien avec la crise

HANDICAP

Date / horaires*	Décision ou évènement externe* (nationales / régionales / territoriales)
04 mars 2020 – 10h00	Limitation des déplacements des résidents, à l'intérieur de la MAS, dans le cadre du confinement

Décisions en interne

(il peut avoir plusieurs décisions pour un événement, celles-ci n'étant pas forcément chronologiques)

Date / horaires*	Déclinaison de la décision en interne (être factuel, un point par décision, en une expression)*
04 mars 2020 – 10h20	<ul style="list-style-type: none"> Mise en quatorzaine des personnes ayant séjournés en zone rouge
04 mars 2020 – 16h50	<ul style="list-style-type: none"> Information institutionnelle par mail (professionnels, résidents, familles...) Affichage à l'accueil et dans les couloirs Mise en place d'un registre visite Mise à disposition de SHA dans le sas
05 mars 2020 – 17h40	<ul style="list-style-type: none"> Cellule de crise
06 mars 2020 – 10h00	<ul style="list-style-type: none"> Définition d'une méthodologie « mesures de confinement » (restriction sortie extérieure et limitation des déplacements des résidents à l'intérieur de la MAS, port du masque, mesures d'hygiène...)
16 mars 2020 – 15h00	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place effective des mesures de confinement Information institutionnelle (professionnels, résidents, familles...)

Comment les décisions ont impacté notre organisation habituelle ? Exemples de réponses

Quelles modifications organisationnelles avez-vous mis en place ?	Etre factuel sur les organisations <i>Exprimer de façon synthétique, en une phrase, sans interprétation</i>	Impact organisationnel * 1 = impact non significatif 2 = impact modéré 3 = impact fort		
En terme de ressources matérielles ?	<ul style="list-style-type: none"> • Demande devis pour achat de matériel pour vidéo en chambre • Fabrication de pancartes / affiches 	<input type="checkbox"/> 1	X 2	<input type="checkbox"/> 3
En terme d'organisation ?	<ul style="list-style-type: none"> • Réorganisation des activités : animations et activités en groupe limitées 	<input type="checkbox"/> 1	X 2	<input type="checkbox"/> 3
En terme de management ?	<ul style="list-style-type: none"> • Délégation de missions vers le chef de service 	X 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En terme de ressources humaines ?	<ul style="list-style-type: none"> • Modification procédure recrutement : entretiens en visio 	X 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En terme de communication interne ?	<ul style="list-style-type: none"> • Diffusion note de service spéciale « COVID » • Organisation de réunions spéciales « COVID » 	<input type="checkbox"/> 1	X 2	<input type="checkbox"/> 3
En terme de communication externe ?	<ul style="list-style-type: none"> • Information personnalisée auprès des résidents • Mails et entretien téléphonique auprès des familles /proches/tuteurs • Mails auprès des intervenants extérieurs 	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	X 3
En terme de coopération interne et externe ?	<ul style="list-style-type: none"> • Prise de contact avec l'établissement sanitaire référent covid • Annulation des RDV non essentiels • Mise en place de la télé médecine 	<input type="checkbox"/> 1	X 2	<input type="checkbox"/> 3
En terme de soutien social, éthique, psychologique ?	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place de temps d'échanges hebdomadaires • Confinement abordé au sein du groupe de réflexion éthique 	<input type="checkbox"/> 1	X 2	<input type="checkbox"/> 3
En terme de sécurité ?	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement renforcé auprès des résidents • Fermeture des portes 	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	X 3

Premier niveau de débriefing
(A remplir avec les équipes de terrain)

Les points clés	Sur le plan organisationnel ?	Sur le plan humain ?
Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?	Adaptation aux nouvelles organisations de travail Gestion des résidents voulant sortir Gestion des attentes des familles (visio, téléphone...)	Gestion du stress des équipes Gestion des frustrations des résidents
Qu'est ce qui a permis de surmonter ces difficultés ?	Mise en place d'une cellule de crise Briefing / Débriefing en équipe	Cohésion d'équipe +++
Que retiendriez-vous comme bonnes pratiques (ce qui a bien fonctionné) ?	Mise en place d'une cellule de crise Communication régulière (Briefing / Débriefing en équipe, note de service...)	Solidarité/entraide entre professionnels Maintien des contacts entre les résidents/familles/professionnels.
Qu'auriez-vous pu faire autrement ?	Associer davantage le CVS aux décisions prises	Associer plus rapidement les équipes
Comment l'avez-vous vécu ? *	Période difficile sur les premiers jours : nouvelle organisation de travail	Gestion de crise difficile : besoin de soutien psychologique, questionnement éthique...

* réponse optionnelle en fonction de votre objectif

CENTRE DE SANTE

Date / horaires*	Décision ou évènement externe* (nationales / régionales / territoriales)
14 mars 2020	Annonce du passage en stade 3 par le Premier Ministre.

Décisions en interne

Il peut y avoir plusieurs décisions pour un évènement, celles-ci n'étant pas forcément chronologiques.

Date / horaires*	Déclinaison de la décision en interne (être factuel, un point par décision, en une expression)*
15 mars 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Fermeture des permanences des centres de santé : tous les soins seront réalisés aux domiciles des patients • Communication auprès des patients et sensibilisation des secrétaires (pour la prise de rendez-vous) • Réunion CSE exceptionnelle • Information auprès des professionnels sur les mesures mises en place (température, masques, PEC d'un patient suspect ou infecté COVID, utilisation du matériel)
16 mars 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place d'une tournée dédiée pour prendre en charge les patients COVID • Suivi du matériel et du stock • Mise en place de chômage partiel pour les fonctions supports • Diffusion d'une procédure sur la prise en charge d'un patient COVID
23 mars 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place de la télémedecine • Formation des soignants de la tournée COVID sur le prélèvement naso-pharyngé • Intervention dans les centres COVILLE
27 mars 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Proposition de suivi à distance / analyse de pratique par la psychologue

Comment les décisions ont impacté notre organisation habituelle ?

Quelles modifications organisationnelles avez-vous mis en place ?	Etre factuel sur les organisations <i>Exprimer de façon synthétique, en une phrase, sans interprétation</i>	Impact organisationnel *		
		1 = impact non significatif	2 = impact modéré	3 = impact fort
En terme de ressources matérielles ?	<ul style="list-style-type: none"> Suivi QUOTIDIEN du stock de protection matériel (notamment masques, gel hydro alcoolique et gants) 	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3
En terme d'organisation ?	<ul style="list-style-type: none"> Redéfinition des tournées avec une tournée dédiée en interne + intervention dans les centres COVILLE (avec planning hebdomadaire) + changement de planning des soignants 	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En terme de management ?	<ul style="list-style-type: none"> Pour la direction et les responsables : être encore plus présent et à l'écoute pour rassurer, cadrer... 	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En terme de ressources humaines ?	<ul style="list-style-type: none"> Diffusion aux professionnels des modalités de moyen de garde d'enfant mis en œuvre par les autorités Information sur les arrêts de travail garde d'enfant Mise en place du chômage partiel pour les fonctions supports Gestion des arrêts maladie pour les professionnels ayant été testé positif au COVID 	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En terme de communication interne ?	<ul style="list-style-type: none"> Diffusion aux responsables des recommandations sanitaires Réalisation et transmission à tous les salariés d'une note d'info quotidienne (conduite à tenir, gestion matériel, lien avec partenaires...) 	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En terme de communication externe ?	<ul style="list-style-type: none"> Information auprès des patients et aux professionnels extérieures 	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En terme de coopération interne et externe ?	<ul style="list-style-type: none"> Echanges avec les CSI de la région via la C3SI 	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En terme de soutien social, éthique, psychologique ?	<ul style="list-style-type: none"> Communication avec la psychologue (pour les salariés) Communication vers les partenaires (pour les patients) 	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En terme de sécurité ?	<ul style="list-style-type: none"> Surveillance accrue des patients pouvant présenter des symptômes COVID Procédure mise à jour ou créer Achat de matériel plus adapté 	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3

Premier niveau de débriefing

Les points clés	Sur le plan organisationnel ?	Sur le plan humain ?
Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?	<p>Mise en place d'une tournée dédiée + intervention dans les COVILLE avec des professionnels volontaires</p> <p>Maintenir la communication</p>	Sécuriser les équipes malgré le stress de certains
Qu'est ce qui a permis de surmonter ces difficultés ?	<p>Echanges avec les réseaux</p> <p>Point quotidien avec les équipes</p>	Solidarité dans et entre les équipes
Que retiendriez-vous comme bonnes pratiques (ce qui a bien fonctionné) ?	<p>Communication régulière avec les équipes</p> <p>Mise en place d'un référent gestion matériel COVID avec espace dédié + référent coordination patient COVID</p>	Solidarité des équipes
Qu'auriez-vous pu faire autrement ?	Anticiper la conduite à tenir avec la formalisation en amont du plan de continuité de l'activité	Associer la psychologue dès le début
Comment l'avez-vous vécu ?	Beaucoup de choses à gérer notamment la première semaine : réorganisation des tournées, repenser l'organisation sans fonction support (secrétaire, agent de stérilisation...)	<p>Une multitude d'informations à gérer et à synthétiser</p> <p>Insécurisant pour les salariés : pas d'anticipation possible</p>

SSIAD

Date / horaires*	Décision ou évènement externe* (nationales / régionales / territoriales)
14 mars 2020	Annonce du passage en stade 3 par le Premier ministre.

Décisions en interne

Il peut y avoir plusieurs décisions pour un événement, celles-ci n'étant pas forcément chronologiques.

Date / horaires*	Déclinaison de la décision en interne (être factuel, un point par décision, en une expression)*
15 mars 2020	<ul style="list-style-type: none">Echanges de mails avec les directions pour conduite à tenir et réunion de crise dès le lundi 16 mars.
16 mars 2020	<ul style="list-style-type: none">Réunion de crise Directions + fonctions supports (RH/ Finance/ Qualité)SSIAD : restreindre les passages non prioritaires, limiter les tournées (les répartir). Quelques AS ont des problèmes de santé donc se mettent en arrêt maladie. Orienter les professionnels vers le médecin traitant.IDEC : Selon la demande faire des nouvelles entrées pour désengorger les hôpitaux. Suivre le plan de continuité en fonction du taux d'absentéisme des professionnels.Information aux professionnels via les outils de télégestion + affichage

Comment les décisions ont impacté notre organisation habituelle ?

Quelles modifications organisationnelles avez-vous mis en place ?	Etre factuel sur les organisations <i>Exprimer de façon synthétique, en une phrase, sans interprétation</i>	Impact organisationnel *		
		1 = impact non significatif 2 = impact modéré 3 = impact fort		
En terme de ressources matérielles ?	<ul style="list-style-type: none"> Mise à jour du suivi des stocks d'équipements de protection individuels (masques notamment) 	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En terme d'organisation ?	<ul style="list-style-type: none"> Redéfinition des missions pour les encadrants (IDEC) et intervenants (Aides- soignants) 	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En terme de management ?	<ul style="list-style-type: none"> Pour les Directions : Nouvelle organisation avec la mise en place du télétravail et le maintien du lien avec les encadrants de proximité (Conférence tel, mail etc.) Pour les IDEC : Travail en urgence sur les modifications de planning de tournées selon la présence des professionnels et les interventions indispensables 	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3
En terme de ressources humaines ?	<ul style="list-style-type: none"> Diffusion aux professionnels des modalités de moyen de garde d'enfant mis en œuvre par les autorités Information sur les arrêts de travail garde d'enfant. Arrêt temporaire des recrutements 	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En terme de communication interne ?	<ul style="list-style-type: none"> Diffusion aux encadrants (IDEC) du MODE OPÉRATOIRE DE CONDUITE A TENIR EN CAS D'ÉPIDÉMIE CORONAVIRUS COVID-19 (contenant les recommandations gouvernementales, la description des stades épidémiques et le plan de continuité d'activité) Messages via les boitiers de télégestion sur les consignes sanitaires à tenir : recommandations du gouvernement sur le port des EPI (port du masque uniquement chez les personnes malades) Affichage des recommandations sanitaires retravaillées par le service Qualité GDR diffusées par l'ARS et les fédérations professionnelles Suspension des réunions d'équipe Transmission en « physique » avec l'IDEC uniquement pour les situations urgentes. Pour les autres situations échanges téléphoniques ou transmissions écrites sur logiciel métier. Diffusion des modes opératoires 	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3
En terme de communication externe ?	<ul style="list-style-type: none"> Mise à jour des pages d'accueil des sites internet (gestes et numéro d'information) Information auprès des patients via les professionnels Mise à jour des pages FACEBOOK avec les recommandations sanitaires 	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En terme de coopération interne et externe ?	<ul style="list-style-type: none"> Annulation des RDV non essentiels et des visites non prioritaires Echanges et participation aux groupes d'information (CH référence- partenaires du domicile- ARS) 	<input type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En terme de soutien social, éthique, psychologique ?	<ul style="list-style-type: none"> Communication du numéro de la plateforme de soutien psychologique 	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3
En terme de sécurité ?	<ul style="list-style-type: none"> Surveillance accrue des patients pouvant présenter des symptômes COVID 	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3

Premier niveau de débriefing

Les points clés	Sur le plan organisationnel ?	Sur le plan humain ?
Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?	Maintenir une fluidité dans la communication	Pour le service qualité GDR : Gestion à distance dès le 17 après-midi avec une organisation à repenser avec le télétravail Sentiment de gérer et travailler les documents seul sans appuis.
Qu'est ce qui a permis de surmonter ces difficultés ?	Les outils de télégestion ont permis de garder le contact avec les professionnels Les mails et appels téléphoniques entre Direction / fonctions supports et encadrants (IDEC)	Faculté d'adaptation des professionnels aux nouvelles conditions de travail et de collaboration Maintien du lien au sein des équipes support via des réunions skypes , mails, échanges téléphoniques
Que retiendriez-vous comme bonnes pratiques (ce qui a bien fonctionné) ?	L'anticipation du protocole par le service qualité GDR (dès mi-février) en amont du confinement qui a permis d'avoir les documents rapidement et adaptés aux consignes gouvernementales	Solidarité entre professionnels Mise en place des nouvelles technologies : skype...
Qu'auriez-vous pu faire autrement ?	Anticiper la conduite à tenir avec la formalisation en amont du plan de continuité de l'activité (Fait mi-février...) Avoir une meilleure répartition de l'appropriation des informations reçues pour ne pas subir le flux d'informations. Mettre en œuvre un COPIL CODIR COVID restreint avec encadrant de chaque activité + Fonctions supports et 1 à 2 Directions pour mieux impliquer les équipes de terrain et ne pas rester dans de l'information descendante.	Associer plus largement les encadrants aux prises de décisions et rédaction des protocoles et modes opératoires.
Comment l'avez-vous vécu ?	Entre les annonces du 15 et le confinement du 17 mars : très difficile pour le service qualité GDR car peut de temps d'appropriation des documents et urgence à tout mettre en œuvre pour les équipes de terrain.	Sentiment d'être noyé par les informations du fait de la multiplicité des sources d'information entre les autorités (ARS/Gouvernement) et les fédérations. Peur de passer à côté d'une information très importante. Crainte de mal transmettre au terrain à cause d'une information mal « tournée » pouvant être mal interprétée.