

# « Accompagnement gestion de crise pour des ESMS »

## **OBJECTIFS : Accompagner des ESMS adhérents et non adhérents au RéQua à la gestion de crise Covid-19**

### **Objectif principal :**

Mettre en place une organisation pour répondre à des demandes individuelles MS (adhérents/non adhérents)

### **Objectifs opérationnels :**

- Définir le besoin du projet et ses modalités de mise en œuvre :
  - o Prise de recul ?
  - o Conseil, expertise ?
  - o Accompagnement à la mise en œuvre ? de qui ? de quoi (PCA, cellule de crise ...) ?  
Comment (téléphone, mail, visio, sur site ?)
- Elaborer une méthodologie d'accompagnement partagée
- Identifier les ressources dont documentaires mais également autres acteurs régionaux
- Créer une FAQ Gestion de crise MS à destination de l'équipe RéQua pour répondre au mieux aux problématiques des établissements
- Créer un support d'entretien pour 1<sup>er</sup> contact ?
- Créer un tableau de recueil et de suivi des établissements concernés. A enrichir avec les travaux de Qualirel ? Redondance avec Journal de bord de vécu quotidien du CREAI ?

## **CONTEXTE / PROBLEMATIQUE:**

Proposition du 02 avril 2020 de Mr Morin de positionner le RéQua sur l'accompagnement de la gestion de crise pour des ESMS particulièrement en difficulté. Dispositif à construire en concertation avec la Direction de l'Autonomie d'ici le 8 avril 2020.

Crise en cours, disponibilité moindre des acteurs en établissement.

Nombreux acteurs et sources d'informations ou circuits complexes pour les établissements. Nécessité pour le RéQua d'avoir une bonne visibilité sur les circuits de remontée d'information préconisés par l'ARS (Fédérations, Numéro vert, E-SIN...).

Problématiques identifiées par Mme MAINY :

- Etablissements avec direction « fragile » dont 2 en administration provisoire pour lesquels l'équipe de direction a été renforcée. Besoin de coaching « journalier » pour tenir l'équipe et suivre un plan d'action ? Egalement alertes en trésorerie.
- Formalisation des PCA encore hétérogène
- Questions éthiques liées au confinement (syndrome de glissement PA dans les établissements fortement touchés par le COVID et sans contact avec leurs proches, gestion des couples en EHPAD...). Place de l'Espace Ethique ?
- Tout sécuritaire au détriment des projets de vie individuels

Les besoins identifiés par la Direction de l'Autonomie, devant trouver une traduction opérationnelle, au sein des ESMS, portent sur :

- Le soutien aux échanges éthiques (notamment autour du confinement, la non hospitalisation, ...)
- La structuration de leur communication en fonction des directives ARS
- L'aide technique pour formaliser des plans d'actions et mettre en œuvre leur suivi,
- L'accompagnement dans leurs démarches de signalement (signalement évènement covid)

Existant :

- Cellule spécifique ARS
- Collaboration et coordination ARS / Conseils départementaux
- Mobilisation des vigilants et structures régionales, particulièrement CPIAS (aide RéQua proposée)
- Système de signalements (cas, suivi épidémie, décès, stocks) avec remontée à l'ARS
- Phoning CREAL en région pour les établissements relevant du Handicap

## ENJEUX DE LA DEMARCHE

Pour le RéQua :

- Humains : Etre « plus » acteur dans la crise sanitaire
- Médico-légaux : Répondre à une demande de l'ARS
- Financiers : sans objet
- Image de l'établissement : Faire connaître le RéQua à des établissements non adhérents

Pour l'ARS :

- Humains : soutien des EMS en difficultés, voire avant les difficultés
- Médico-légaux : répondre l'alerte sanitaire tout en maintenant le respect des droits des personnes
- Financiers : optimisation des ressources allouées au RéQua
- Image :

Pour les établissements :

- Humains : disposer d'une ressource complémentaire apportant le recul et l'analyse nécessaire dans un contexte de crise
- Médico-légaux : disposer d'un document preuve de la mise en place de la continuité de l'activité, gérer le risque au sein de sa structure
- Financiers : disposer d'une aide sans coût supplémentaire
- Image : réassurance dans leur capacité à faire face et résilience face aux situations de soins complexes

## DOCUMENTS EXISTANTS ET REFERENCES :

- PCA
- Outils gestion de crise répertoriés dans RéQua MS – Gestion de Crise – Plan de crise – Covid-19
- Site internet ARS BFC
- Veille CREA I
- Sites internet autres SRA, HAS, ANACT et différents Ministères, AIST, CPIAS,....
- Travaux phoning Qualirel

## METHODOLOGIE :

- Mettre en place une **organisation pour répondre à des demandes individuelles MS (adhérents/non adhérents) :**
  - 1) Identification d'une fragilité par la cellule ESMS ARS
  - 2) Proposition faite à l'établissement, par l'ARS, d'une mise en contact avec le RéQua
  - 3) ARS transfère à 1 binôme RéQua (E. Sehier / V. Daucourt) le contact d'un établissement en difficulté + 1<sup>er</sup> recueil du besoin,
  - 4) Un membre du binôme (E. Sehier / V. Daucourt) contacte l'établissement sur un créneau défini au préalable lors d'un échange par mail : Contact de la personne la plus adéquate pour l'intervention (selon thématique, territoire...)
  - 5) Ce professionnel RéQua transmet à l'ensemble de l'équipe RéQua la demande synthétique avec première analyse du besoin, fait un appel à volontaires EMQ (1 ou 2 EMQ) et enregistre dans le tableau de suivi les premiers renseignements collectés
  - 6) Appel par visioconférence (ou tél) par E. Sehier ou V. Daucourt et membre de l'équipe RéQua retenu pour affiner la demande et l'accompagnement proposé.
  - 7) - Suivi par le membre de l'équipe retenu
- **Elaboration d'une FAQ gestion de crise MS (outil interne RéQua) complété au long court par EMQ,** avec intégration dans cette FAQ les outils gestion de crise dispos (déjà répertoriés sur serveur RéQua MS) ;
- **Elaboration d'un tableau de recueil de besoins et de suivi de nos interventions**
- **Organisation d'un retour régulier** (fréquence et modalités à définir) **à l'ARS sur les accompagnements mis en place par les EMQ et les suites au sein de la structure** (implication de l'établissement, actions mises en œuvres)

## ACTIONS (OFFRES DE SERVICE) PROPOSEES AUX ETABLISSEMENTS

BESOINS	ACTIONS (OFFRES DE SERVICE) PROPOSEES AUX ETABLISSEMENTS
0 - ETUDE DE LA DEMANDE	<p>E. SEHIER <a href="mailto:emmanuel.sehier@requa.fr">emmanuel.sehier@requa.fr</a></p> <p>Dr V. DAUCOURT <a href="mailto:valentin.daucourt@requa.fr">valentin.daucourt@requa.fr</a></p>
<p>1 - Soutien aux échanges éthiques (notamment autour du confinement, la non hospitalisation, ...)</p>	<p>Apporter, par visioconférence ou téléphone, un soutien aux réflexions éthiques en réponse aux situations vécues dans l'établissement. (Conditionné par disponibilité Dr Marc FEISSEL)</p> <p>Développer des outils d'évaluation des risques face à ces demandes spécifiques, en collaboration avec les experts thématiques.</p> <p>Orienter les professionnels vers les EMSP en cas de demande liées à la fin de vie</p> <p>Le cas échéant lien à créer avec Espace Ethique ? France Assos Santé et leur ligne Santé Info Droits ?</p>
<p><i>Problématiques identifiées : relations tendues entre famille et équipe, contacts des familles auprès de l'ARS sur ces questions, isolement social</i></p> <p><u>Apports possibles sous la forme de :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• D'aide à la réflexion sur l'organisation des relations avec les familles, sur le maintien du lien social</li> <li>• D'explicitation des décisions des gériatres (par exemple, sur la non hospitalisation)</li> </ul> <p><i>Lien avec le CPias qui a travaillé à la définition des règles d'hygiène qui peuvent être mis en place pour faciliter les rencontres avec les familles</i></p> <p><u>Modalités :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• voir possibilité d'intervention du Dr Feissel 1, contact avec l'espace éthique (et France Assos)</li> <li>• Etablissement d'un vade-mecum sur les principales questions éthiques posées /bibliographie outillée (cas concrets)</li> </ul>	
<p>2 - Structuration de leur communication en fonction des directives ARS</p>	<p>Aide à la formalisation d'un plan de communication en mode projet :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Prise en compte des directives ARS et définition des objectifs</li> <li>II. Etude du contexte</li> <li>III. Identification des cibles</li> <li>IV. Quel message pour quelle cible ?</li> <li>V. Planning des actions de communication</li> <li>VI. Suivi des actions conduites</li> </ol>
<p><u>Problématique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demandes de journalistes (qui se font passer par le CD ou l'ARS) ; consignes de ne pas communiquer ou peu communiquer</li> <li>• Comment maintenir du sens auprès des équipes face aux changements de consigne réguliers</li> </ul>	

- *Faire face au flux d'information*

Apports possibles :

- *Coaching aux directeurs sur les aspects communication = comment répondre aux sollicitations? Y répondre systématiquement ? rappel des BP (demande de saisine par mail, communiqué plutôt qu'interview...)*
- *Rédiger un communiqué en situation de crise → mesurer ce qu'on dit aux familles / journalistes*

Modalités :

Mobilisation de chargés de communication au sein d'éts connus du RéQUA, identifiés comme personne ressource

3 - *Aide technique pour formaliser des plans d'actions et mettre en œuvre leur suivi*

Apporter, par visioconférence, téléphone ou mail, un soutien :

- à l'élaboration d'une fiche projet et d'un plan d'actions en lien avec la crise actuelle (responsable, échéance, évaluation), en dehors des actions dépendant du CPIAS
- au suivi de ce plan d'actions, avec si besoin élaboration d'outils spécifiques ou recherche bibliographique ou mise en lien avec établissements déjà confrontés au problème

Apporter une aide à la formalisation, au remplissage et/ou à l'actualisation d'un PCA.

Réorienter vers les documents et/ou les organismes ad hoc en fonction de la problématique.

Question pour l'ARS : Attente a posteriori ? quelle remontée d'informations attendue de la part de l'établissement ?

Problématique

Directeurs isolés qui font face à une charge d'activité ou à de très nombreuses demandes

Apports possibles :

- *Coaching directeurs/ équipe d'encadrement*
  - *Aide à l'élaboration d'un plan d'actions sur les mobilisations RH / organisation des actions demandées par l'ARS (exple organisation des tests)*
- *Priorisation / planification / identification des ressources en interne ou externe (IDETH / CPias...)*

4 - *Accompagnement dans leurs démarches de signalement (signalement évènement covid)*

Accompagner le responsable COVID pour le remplissage quotidien des déclarations (initiales ou de suivi) en visioconférence ou par téléphone (saisie à distance par le RéQua ?)

Problématique

Difficulté de signaler (signalement initial puis quotidien) mauvaise compréhension sur la notion de cas cumulés, sans suppression : aide au remplissage, sens du questionnaire

Apports possibles :

- *Elaboration de consignes / tuto : voir avec M BARBA-VASSEUR / M DI PALMA (NH)*
- *Accompagnement aux premières saisies*
- *Maintien de la saisie en l'absence du directeur*

## MISE EN ŒUVRE DU PROJET :

ACTIONS	PILOTE	ECHEANCE	ETAT
Construction de la réponse à la demande de Mr MORIN de positionner le RéQua à l'accompagnement de la gestion de crise pour des ESMS particulièrement en difficulté en réunion EMQ.	EMQ	03/04/2020	Réalisé
Réalisation de la fiche projet	C BIRBAUD	08/04/2020	En cours
Contact DA ARS pour échange sur le besoin	E. SEHIER	06/04/2020	Réalisé
Validation de la fiche projet par l'ARS	E. SEHIER	10/04/2020	En cours
Création et mise à jour de la FAQ	C. GRISOT	Fin de la crise	En cours
Création et mise à jour du tableau de recueil et de suivi	C. BIRBAUD	Fin de la crise	En cours
Mise en œuvre du projet	E. SEHIER	Fin de la crise	A réaliser
Analyse du tableau de suivi	EMQ	Fin de la crise	A réaliser
Retour ARS	E. SEHIER	Fin de la crise	A réaliser

## PARTICIPANTS :

Responsable du projet : E. SEHIER

Composition groupe de travail : Professionnels RéQua et ARS

## MODALITE DE MESURE DES RESULTATS :

Analyse du tableau de suivi