



Association Illkirchoise de Parents et Amis Handicapés Mentaux



Mon 1^{er} Cluster : quelles stratégies ! Quel management !

Intervention : Catherine PHILIPPE Directrice

CPias Grand-Est et APFORIASE 30 sept/1^{er} octobre 2021

DEROULE DE L'INTERVENTION

1. PRÉSENTATION DES LIEUX
2. CONTEXTE SANITAIRE
3. CHRONOLOGIE DE LA SITUATION CLUSTER
4. LES DIFFICULTÉS/CONTRAINTES IDENTIFIÉES :
MULTIFACTORIELLES
5. RETOUR D'EXPERIENCES : ENSEIGNEMENT et
POINTS DE VIGILANCE INCONTOURNABLES
6. ECHANGES AVEC LE PUBLIC

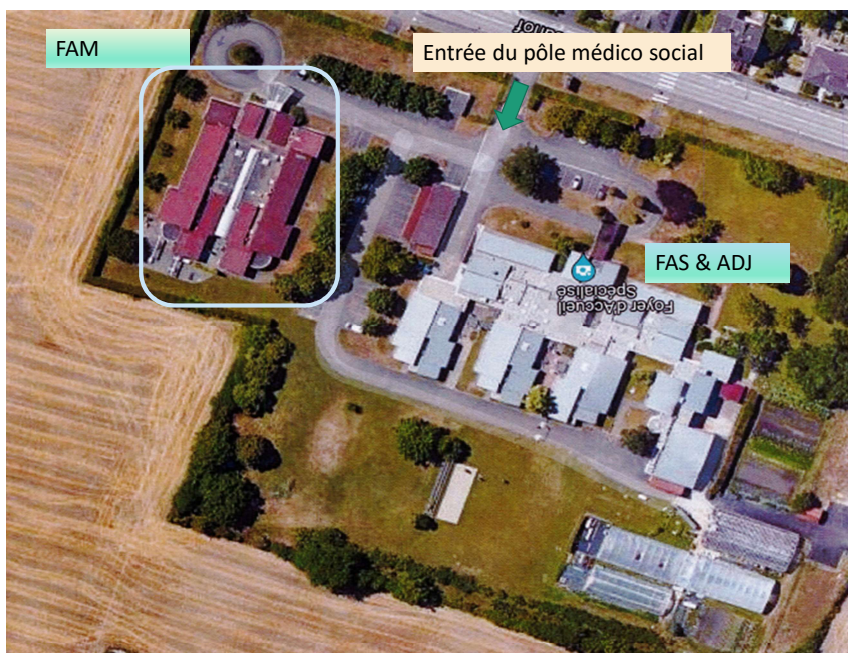


CPias Grand-Est et APFORIASE 30 sept/1^{er} octobre 2021

I. PRESENTATION DES LIEUX



C PHILIPPE/CPIas Grand-Est et APFORIASE 30 sept/1^{er} octobre 2021



Présentation du FAM – PHV

Population cible : 20 résidents (Mixité) , moyenne d'âge : 71 ans dont le doyen à 87 ans

Pathologie : déficience mentale, troubles associés

Equipe de Direction :

1 Cheffe de service, 1 Directrice et 1 MEDEC (présente que les mardis après-midis)

Equipe opérationnelle :

12 prof. : AS, AMP/AES et IDE (prise de poste début mars)

Prise en charge/Prise en compte : équipe de 3 à 4 pro en journée et 1 veilleur nuit

Unité de vie :

2 unités de 10 chambres

Focus : 6 individuelles et 2 chambres doubles par unité



C PHILIPPE/CPIas Grand-Est et APFORIASE 30 sept/1^{er} octobre 2021

II. CONTEXTE SANITAIRE



C PHILIPPE/CPIas Grand-Est et APFORIASE 30 sept/1^{er} octobre 2021

LA 3 VAGUE ...

La France enregistre début mars 2021 :

- une augmentation de cas de contamination de cas COVID 19 liée notamment à de nouvelles variantes du SARS COV 2

Conséquence :

- une transmissibilité plus importante susceptible de contribuer à une intensification de la circulation du virus sur le territoire.



Le FAM n'y échappe pas !
Prémices d'un cluster dès le 15 mars



C PHILIPPE/CPIas Grand-Est et APFORIASE 30 sept/1^{er} octobre 2021

LA 3 VAGUE ... LA POLITIQUE SANITAIRE REACTIVITE

Une politique sanitaire réactivée en mode '**Veille permanente de sécurité sanitaire**' avec une '**remise à jour**' *de et des nouvelles directives à mon arrivée* (prise de poste : le 10 mars)

- Obligation de contrôle systématique de la température 3 fois par jour
- Bon port du masque systématique tout au long de la journée
- Pas de regroupement
- Distanciation physique
- Jauge dans les espaces
- Marquage au sol



C PHILIPPE/CPIas Grand-Est et APFORIASE 30 sept/1^{er} octobre 2021

LA 3 VAGUE ... LA POLITIQUE SANITAIRE REACTIVITE (suite)

Objectif principal :

Amorce d'une acculturation à une politique de démarche qualité et de sécurité en cas de crise sanitaire

Focus :

- la vaccination des résidents du FAM planifiée le mardi 16 mars



C PHILIPPE/CPias Grand-Est et APFORIASE 30 sept/1^{er} octobre 2021

III. CHRONOLOGIE DU DIAGNOSTIQUE DU CLUSTER



C PHILIPPE/CPias Grand-Est et APFORIASE 30 sept/1^{er} octobre 2021

ETAPE 1 Jour 1 : Lundi 15 mars

La situation

2 prof informant la Cheffe de Service, Myriam E, d'une situation préoccupante : 4 résidents sont fiévreux

Analyse de la Direction : forts soupçons de symptômes COVID

Action immédiate : appel SOS médecin et sous leurs conseils l'obligation de tests PCR pour les résidents

Un point saillant : absence d'IDE et médecin

- Conduire les 4 résidents au laboratoire partenaire proche (2 voyages)
- Nécessité de s'équiper en mode EPI 'kit COVID'
 - Blouse/surblouse/Masques FFP2 pour le personnel
 - Masque FFP2 pour les résidents



C PHILIPPE/CPias Grand-Est et APFORIASE 30 sept/1^{er} octobre 2021

ETAPE 1 Jour 1 : Lundi 15 mars :

Autre action incontournable

- Mise en place de la Cellule de Crise (équipe de Direction présente et en contact avec MEDEC et Psychiatre)

Objectif principal :

- analyses et élaboration d'une stratégie préventive



Passage d'une veille permanente de sécurité sanitaire à une mise en œuvre immédiate de la politique sécuritaire COVID Renforcée

basée sur une procédure de renforcement des mesures barrières :



C PHILIPPE/CPias Grand-Est et APFORIASE 30 sept/1^{er} octobre 2021

JOUR J : 15 mars : LA POLITIQUE SÉCURITAIRE COVID RENFORCÉE

Pour les résidents

- Cloisonnement inter unité
- Cas suspect en isolement en chambre individuelle
- Cas contact camarade de chambre immédiatement mis dans une autre chambre

Pour le personnel :

- Port du masque FFP2 + équipement de protection + SHA
- Rappel des distances physiques à respecter autant que possible entre résidents
- Aération renforcée

Appui expertise avec la MEDEC et soutien psychologique par le médecin psychiatre de l'établissement



C PHILIPPE/CPIas Grand-Est et APFORIASE 30 sept/1^{er} octobre 2021

JOUR J : 15 mars LA POLITIQUE SÉCURITAIRE COVID RENFORCÉE

Pour les résidents

- Cloisonnement inter unité
- Cas suspect en isolement en chambre individuelle
- Cas contact camarade de chambre immédiatement mis dans une autre chambre

Pour le personnel :

Port du masque FFP2 + équipement de protection + SHA
Rappel des distances physiques à respecter autant que possible entre résidents
Aération renforcée

Appui expertise avec la MEDEC et soutien psychologique par le médecin psychiatre de l'établissement



C PHILIPPE/CPIas Grand-Est et APFORIASE 30 sept/1^{er} octobre 2021

ETAPE 3 :J+ 3 : Dépistage massif : confirmation d'un CLUSTER

Mercredi 17 mars :

Matin : arrivée du pharmacien

- chariot équipé de protection (surblouse, blouse, gant, SHA)
- Les tests se sont déroulés du 'moins soupçonneux à l'unité où se trouvaient les 4 cas'

Points saillants :

- Absence de l'IDE : la CDS (éducative) a assisté le pharmacien dans sa tournée 'test' tous les 2 dotés du kit COVID 2
- Sentiments d'appréhension et de mal être de tous les résidents et craintes exprimées de personnel



C PHILIPPE/CPIas Grand-Est et APFORIASE 30 sept/1^{er} octobre 2021

ETAPE 3 : J+ 3 : confirmation d'un CLUSTER (suite)

Le résultat : 18 résidents sur 20 positifs : un CLUSTER était formé !



Actions prioritaires :

- Quarantaine de l'ensemble des résidents (isolement en chambre)
- Organisation de journées de 12 heures avec avis du personnel
- Renforcement de l'équipe soignante jour et nuit : IDE ou AS en doublon la nuit, AS en journée 1 personne en plus par unité de vie.
- Réorganisation des repas et gestion du linge :
 - couverts et assiettes jetables / linge lavé à 60°
 - protocole de portage des repas par la cuisine centrale (du FAS voisin sur le même site)



C PHILIPPE/CPIas Grand-Est et APFORIASE 30 sept/1^{er} octobre 2021

ETAPE 3 :J+ 3 : confirmation d'un CLUSTER (suite)

Réorganisation de la circulation au sein du FAM

- Régulation des entrées et sorties du FAM aux seuls personnels de l'AIPAHM
- Identification d'un sas avec mise à disposition d'Equipements de Protection Individuelles
- Annulation de toutes les visites sauf pour les résidents en soins palliatifs ou problèmes psychiatriques

Renforcement du dispositif médical

- Mise en place de DASRI et d'un protocole d'utilisation par l'équipe de Direction sans formation soignante
- Location de six concentrateurs à oxygène en prévention d'éventuelles complications.
- protocole : Modélisation auprès des équipes de l'utilisation du matériel
- Suivi des constantes plusieurs fois par jour (tension, température, saturation)
- Passage du MEDEC le week-end.



C PHILIPPE/CPIas Grand-Est et APFORIASE 30 sept/1^{er} octobre 2021

ETAPE 3 :J+ 3 : confirmation d'un CLUSTER (suite)

Communication

À destination des familles

- Appel à l'ensemble des familles par l'équipe de Direction
- Courrier adressé aux familles le 19 mars pour information des mesures mises en place
- Appel quotidien aux familles selon les situations (plusieurs fois par jour)

À destination des autorités de contrôles et de tarification:

- Communication en continu avec l'ARS/CeA

Des actions de communication multimodales :

- aux familles par courrier et quotidiennement selon les situations
- au quotidien à la Présidente de l'AIPAHM aux membres du CVS
- aux Représentants de proximités : réunions exceptionnelles avec membres du CSE pour présenter les actions et avancées
- affichage : protocoles, circulation, codification des chambres Résidents R +



C PHILIPPE/CPIas Grand-Est et APFORIASE 30 sept/1^{er} octobre 2021

ETAPE 3 :J+ 3 : confirmation d'un CLUSTER (suite)

Points saillants :

1. Absentéisme du personnel au jour le jour :
nécessité incontournable de l'appel à l'intérim sur 4 jours :
90% de personnes en arrêt
2. Ne pas stigmatiser les chambres /résidents COVID
Notre action : nous avons codifié les chambres avec décoration de Pâques (œufs Rouge, Jaune et Vert)
Focus : dessiné, peint et découpé par les résidents du FAS
3. Le moral des équipes
Soutenir, réconforter, grande disponibilité, écouter, aller vers, entendre les doutes, les craintes...



C PHILIPPE/CPIAS Grand-Est et APFORIASE 30 sept/1^{er} octobre 2021

ETAPE 4: J+4 : jeudi 18 mars Communication et appui CPIAS

1^{er} contact avec Docteur REITZER, Médecin Hygiéniste ARS/CPIAS

- Partages sur la situation, retours avis experts
- Eclairage sur nos actions en cours et à venir

Action retenue :

- Décision de sa venue le lundi 22 mars dès 9h
- Journée d'immersion sur site avec tout le personnel et les visiteurs

BENEFICES :

Expertise incontournable en termes avis sécuritaire sanitaire (hygiène/faire face à l'épidémie)
Apports de conseils avisés



CPIAS du JEUDI 30 OCTOBRE 2021 AIPAHM

IV. LES DIFFICULTES/ CONSTRAINTES MULTIFACTORIELLES IDENTIFIEES*

*non exhaustives



C PHILIPPE/CPias Grand-Est et APFORIASE 30 sept/1^{er} octobre 2021

DIFFICULTES/CONSTRAINTES : ORGANISATIONNELLES

- Impossibilité d'assurer **la continuité de l'accompagnement** des résidents hospitalisés comme les équipes l'auraient fait dans un contexte normal.
- **Gestion d'un absentéisme** croissant :
 - ✓ au quotidien avec départ précipité et inopiné de certains personnels
 - nécessité d'avoir recours à des agences d'intérim (toutes catégories professionnelles confondues)
 - Seule la Cheffe de Service : non covid*
- **Gestion administrative** chronophage : enquêtes, courriels...
- **Maintien de transmissions** dans un contexte mouvant (absentéisme, hospitalisation de résidents, personnel intérim)
- **Gestion des transports** : arrivée des taxis pour l'accueil de jour sur le même site, les ambulanciers
- **Nécessité d'une présence 7J/7J** équipe direction
- Maintien et acculturation sanitaire :
 - ✓ **Veille permanente** du respect des mesures barrières
 - dont port du masque et distance prioritairement et usage du SHA
- ...



C PHILIPPE/CPias Grand-Est et APFORIASE 30 sept/1^{er} octobre 2021

DIFFICULTES/CONTRAINTES : HUMAINES

- Difficulté de compréhension des résidents de la situation sanitaire eu égard à leur pathologie : perte de repère et sentiment d'isolement accrus
- Gestion du mal être de professionnels
- Gestion du : Qui a amené le virus ?
Point du vue tant du côté du personnel que des familles
- Gestion des familles

Un contexte « prenant » sur 15 jours qui a mobilisé tout le personnel, créé certes des tensions, difficultés mais a contrario a permis de remobiliser du personnel, une solidarité .



CIPIAS du JEUDI 30 OCTOBRE 2021 AIPAHM

V. RETOURS d'EXPERIENCES

ENSEIGNEMENTS et POINTS DE VIGILANCE INCONTOURNABLES (*)

*non exhaustifs



C PHILIPPE/CIPIAS Grand-Est et APFORIASE 30 sept/1^{er} octobre 2021

MANAGEMENT _ RETEX _ ENSEIGNEMENT

- **Bâtir une Acculturation** à l'hygiène
Action préventive : formation, intervention équipe mobile d'hygiène, ...
- **Prévoir des sensibilisations régulières** aux mesures sanitaires
Dont des actions préventives : minute's qualité en réunion pluri, des quizzes pour vérifier le maintien des acquis
- **Gestion des intérim/CDD** : vérification de leur acculturation aux mesures sanitaires
Focus : depuis mars 2020 : tout professionnel a du être sensibilisé aux obligations de mesures barrières
- **Circulation dans la structure** : capitaliser le bon fonctionnement et avoir à disposition le plan opérationnel cloisonnement et tout le matériel inhérent
- **Communication** : incontournable en duo avec management de proximité
Une communication claire, efficiente, synthétique



C PHILIPPE/CPIas Grand-Est et APFORIASE 30 sept/1^{er} octobre 2021

MANAGEMENT _ RETEX _ ENSEIGNEMENT _ POINTS DE VIGILANCES (suite)

- **Management** : bienveillant et pro actif, de terrain et disponibilité/agilité
- **Cellule de crise** : opérationnelle, formée
- **GRH** : réseau opérationnel, liste à jour du personnel en permanence
- **Démarche QUALITE** :
une mise à jour et veille de ses procédures, protocoles
- **LE RESEAU** :
connaître son réseau
- **AUTORITE DE CONTROLE** : en tant qu'allier
- **NUMERO UTILES** :
à jour dont les partenaires sanitaires (humain et matériel)
- ...
- Liste non exhaustive



C PHILIPPE/CPIas Grand-Est et APFORIASE 30 sept/1^{er} octobre 2021

MANAGEMENT _ RETEX_ ENSEIGNEMENT _ POINTS DE VIGILANCES (suite)

PERSPECTIVES

- **Renforcer** la structuration du parcours résident (FAM/HOPITAL)
- **Promouvoir** LE parcours coordonné, fluide
- **Développer** la synergie médecine ville/secteur médico-social
- **Développer** la télé soin pour réduire des hospitalisations
- **Renforcer** la culture de la promotion du Bien vieillir
- **Promouvoir** :
 - la formation/approche éducative
 - La formation 'agile' (tuto, webinaire...
 - La prévention
 - ETP

....



C PHILIPPE/CPIas Grand-Est et APFORIASE 30 sept/1^{er} octobre 2021

LE MANAGER IDEAL EN CAS DE SITUATION DE CRISE

Le manager au comportement des 5 B ?

Management de proximité, collaboratif en mode gestion de l'intelligence collective et émotionnelle

Au **Bon endroit**

Au **Bon moment**

avec la **Bonne personne** (professionnel/résident/proche)

prêt à assurer

la **Bonne dose de communication**

en mode Bienveillance

pour maintenir bien être et qualité de travail autant que de possible en situation de crise majeure.



C PHILIPPE/CPIas Grand-Est et APFORIASE 30 sept/1^{er} octobre 2021

ECHANGES AVEC LE PUBLIC

Merci de votre attention

Foire aux questions



C PHILIPPE/CPIas Grand-Est et APFORIASE 30 sept/1^{er} octobre 2021