

# HOTLINE Ecoute Soignants Covid-19

## Présentation à l'intention de la CME

Véronique Le Goanvic – Stéphanie Babouche – Geoffrey Dufayet  
Pierre Geoffroy – Michel Lejoyeux

Accueil psychologique téléphonique de première ligne 24h/24h, 7j/7j, en **coordination** avec les autres dispositifs de l'AP-HP :

- Les ressources sur site (liste disponible auprès de la DOMU) ;
- Les CUMP ;
- La Help-line de l'Hôtel-Dieu ;
- Et autres ressources téléphoniques.

Mise en place de la Hotline le 18 mars 2020 en réponse à la demande de l'AP-HP dans le contexte de l'épidémie et du risque de répercussion chez le personnel soignant, montage en 3 jours.

3 numéros : 01 40 25 67 11 / 01 40 25 67 13 / 01 40 25 67 19 - 24/24 - 7/7

Equipe de psychologues : sur la base du volontariat (psychologues de la psychiatrie dans un premier temps puis Collège des Psychologues de Bichat) sur les plages horaires 8h-19h & 19h-8h.

Renfort par la Fédération des Collèges de psychologues pour un appel général vers les psychologues volontaires.

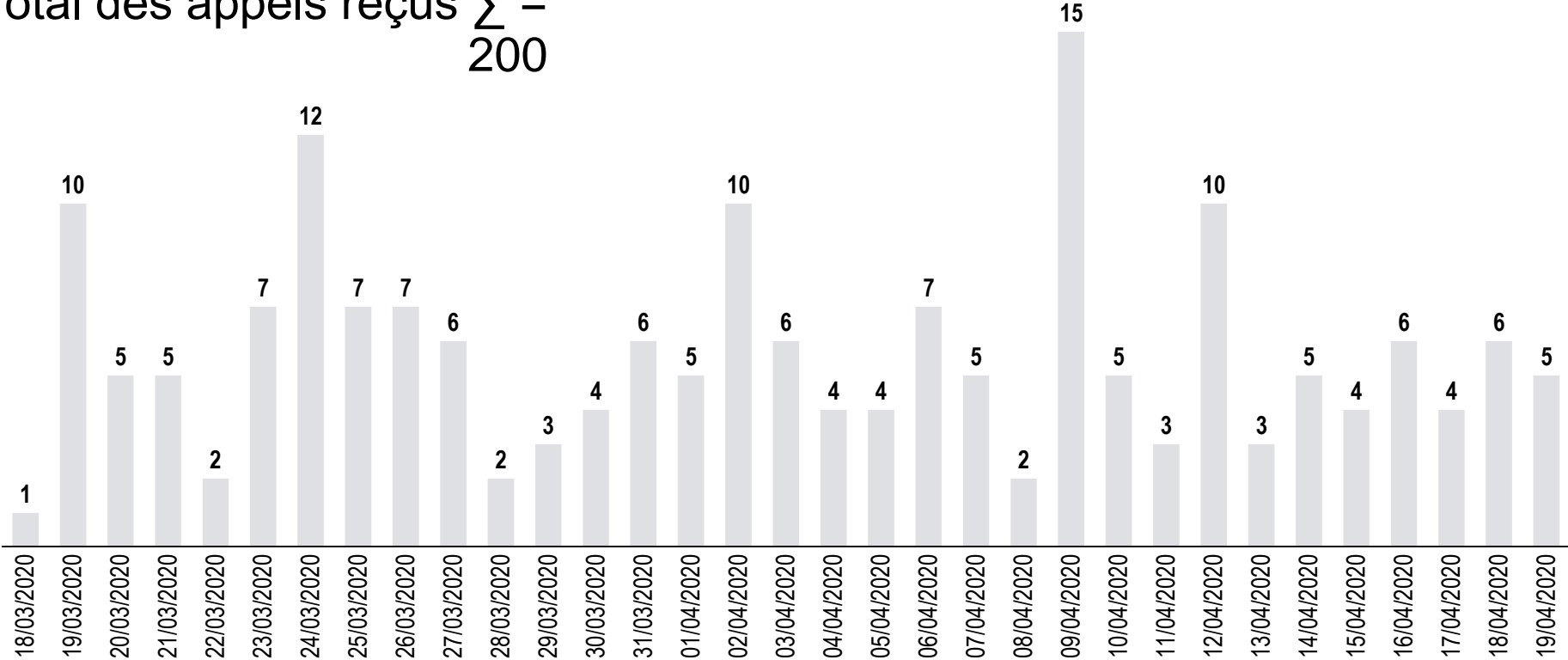
Documents supports donnés aux écoutants (coordonnées mise à jour régulièrement pour les orientations, guidance pour l'accueil téléphonique, recueil des données des appels...).

Echanges des pratiques proposés par Zoom aux écoutants.

# La hotline a reçu 200 appels en 36 jours

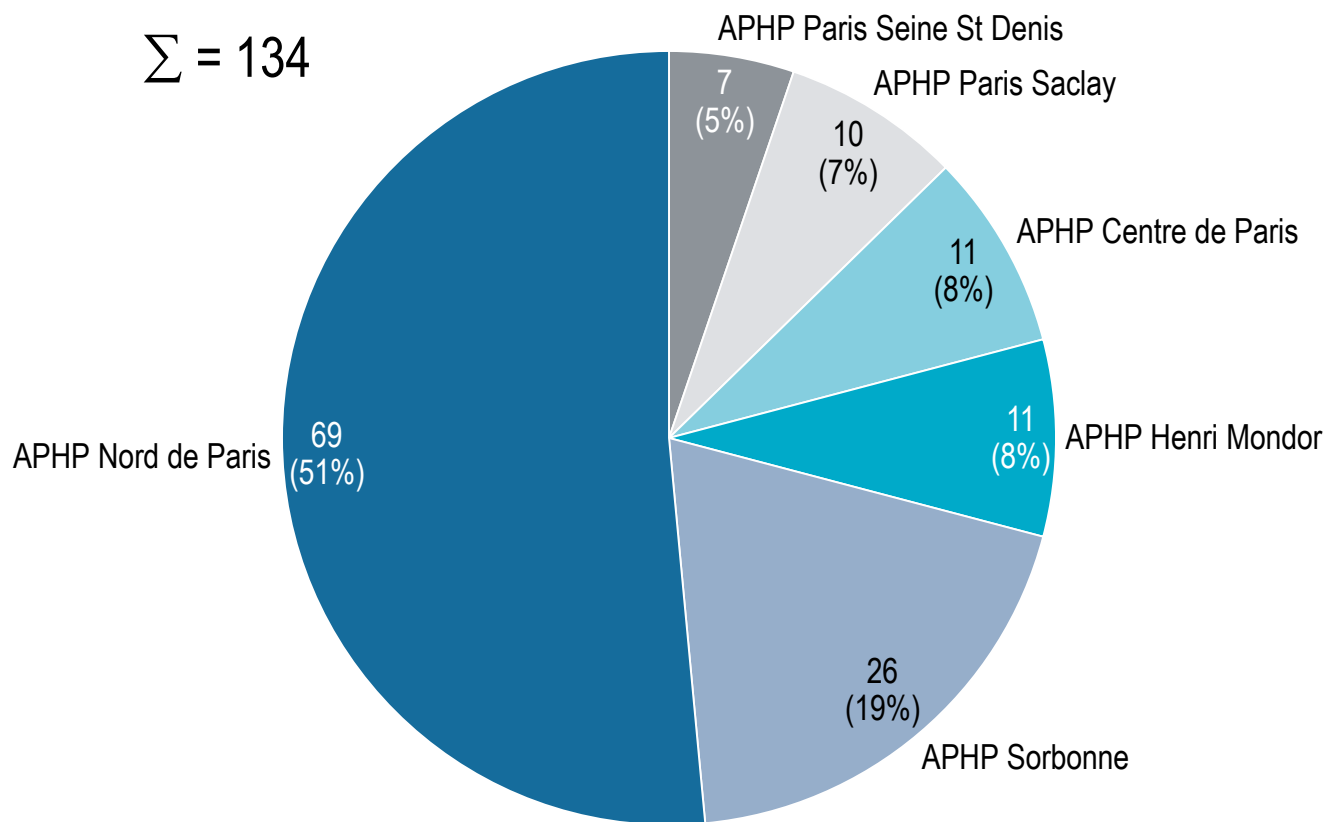
Répartition des appels selon le jour [en nombre d'appel]

Total des appels reçus  $\sum = 200$



# La majorité des groupements hospitaliers (GH) de l'AP-HP ont fait appel à la hotline

Répartition des appels selon le GH [en nombre d'appel hors non communiqué]

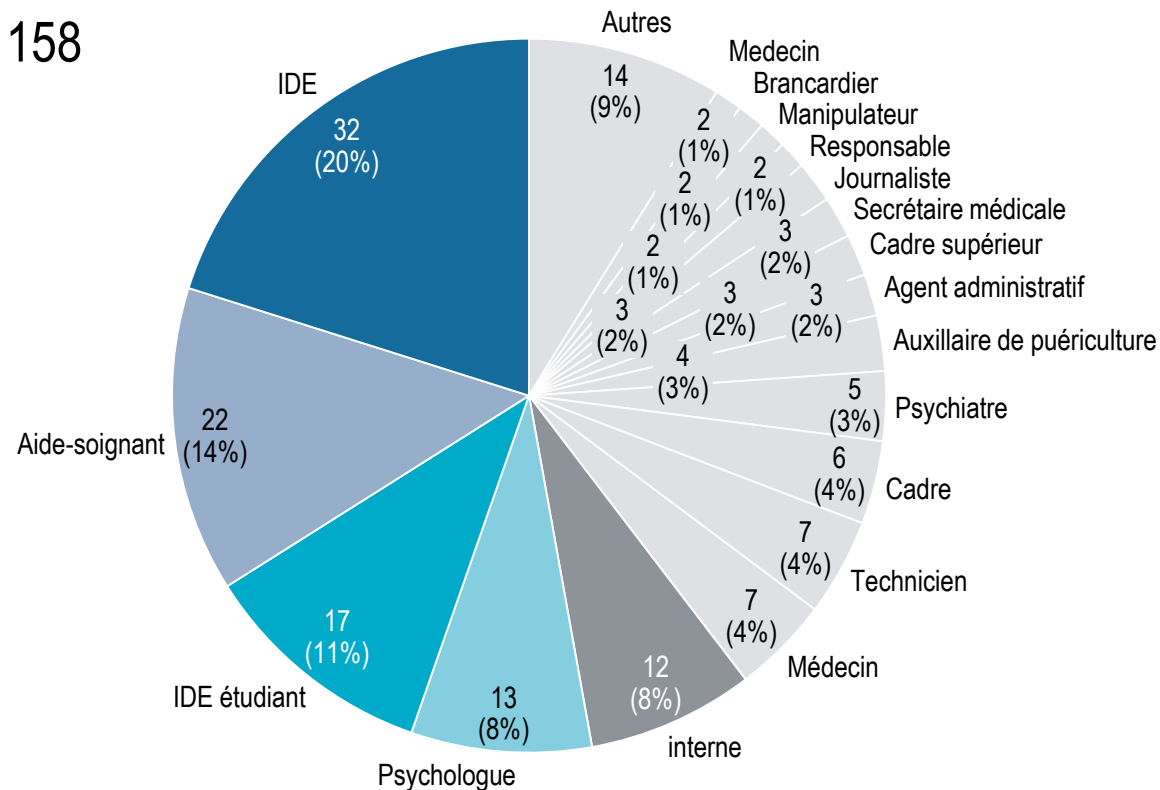


NB : 40 appels n'ont pas communiqué leur GH

# Diverses professions hospitalières ont eu recours à la hotline

Répartition des appels selon la profession hospitalière [en nombre d'appel hors non communiqué]

$\Sigma = 158$

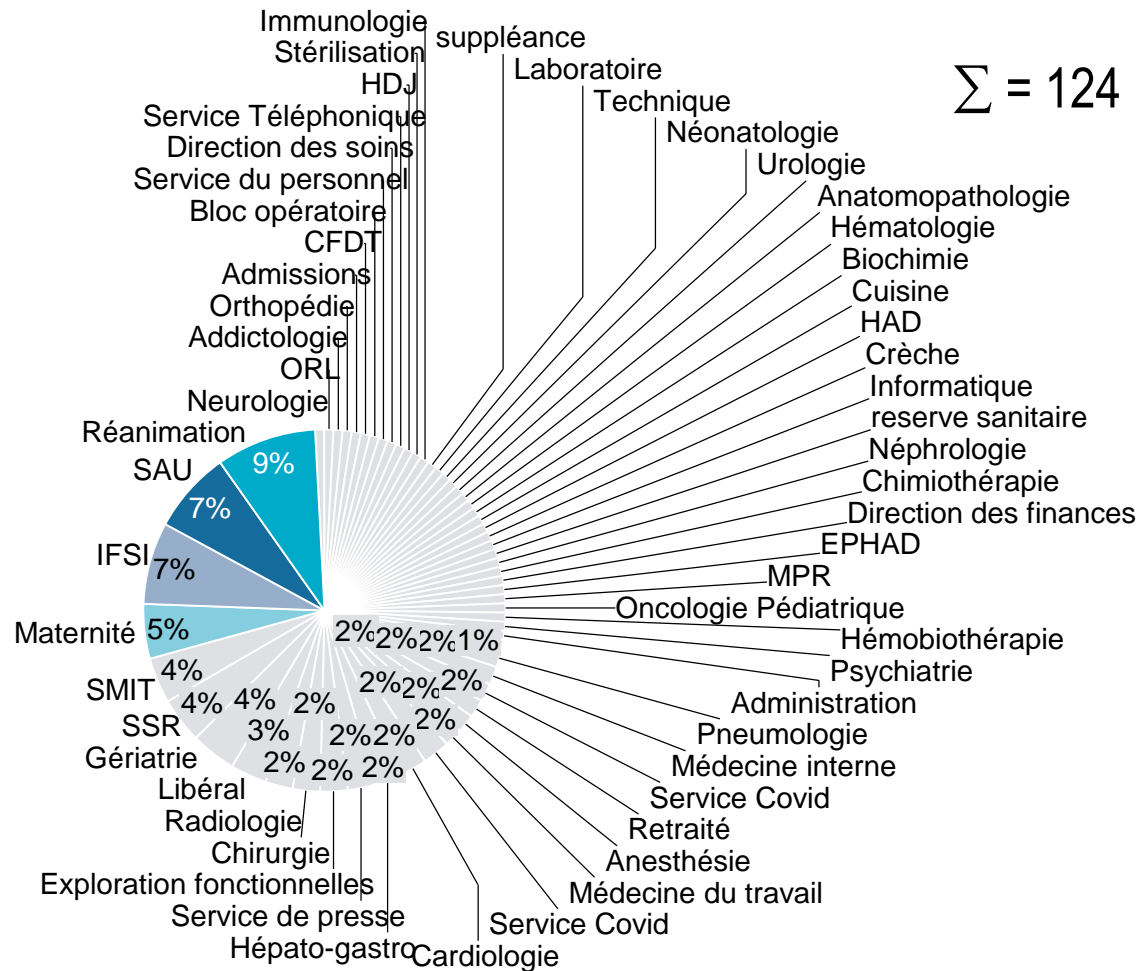


1) 1 appel effectué les professions hospitalières suivantes : Directeur des soins, Formatrice IFSI, Agent hospitalier, IAD, Assistance sociale, Technicien, Cadre, Etudiant kiné, assistante maternelle, logisticien, cuisinier.

# 59 services hospitaliers différents ont eu recours à la hotline

## Les services les plus exposés concentrent la majorité des appels

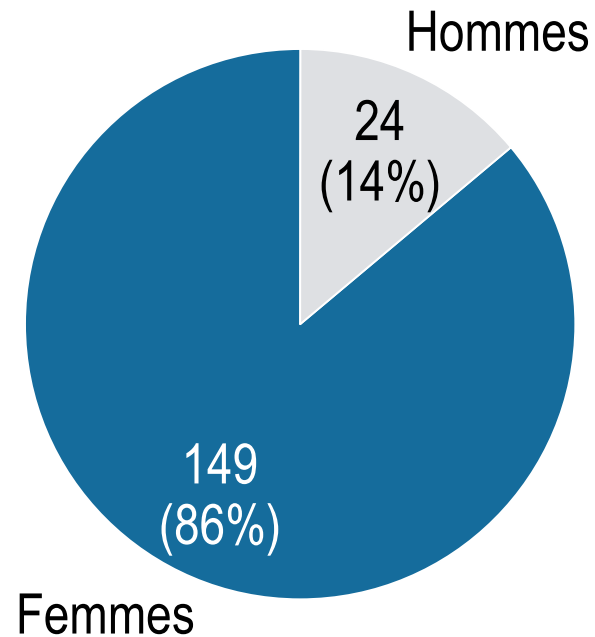
Répartition des appels selon la service hospitalier [en nombre d'appel hors non communiqué]



# 86% des appels ont été passés par des personnels soignants féminins

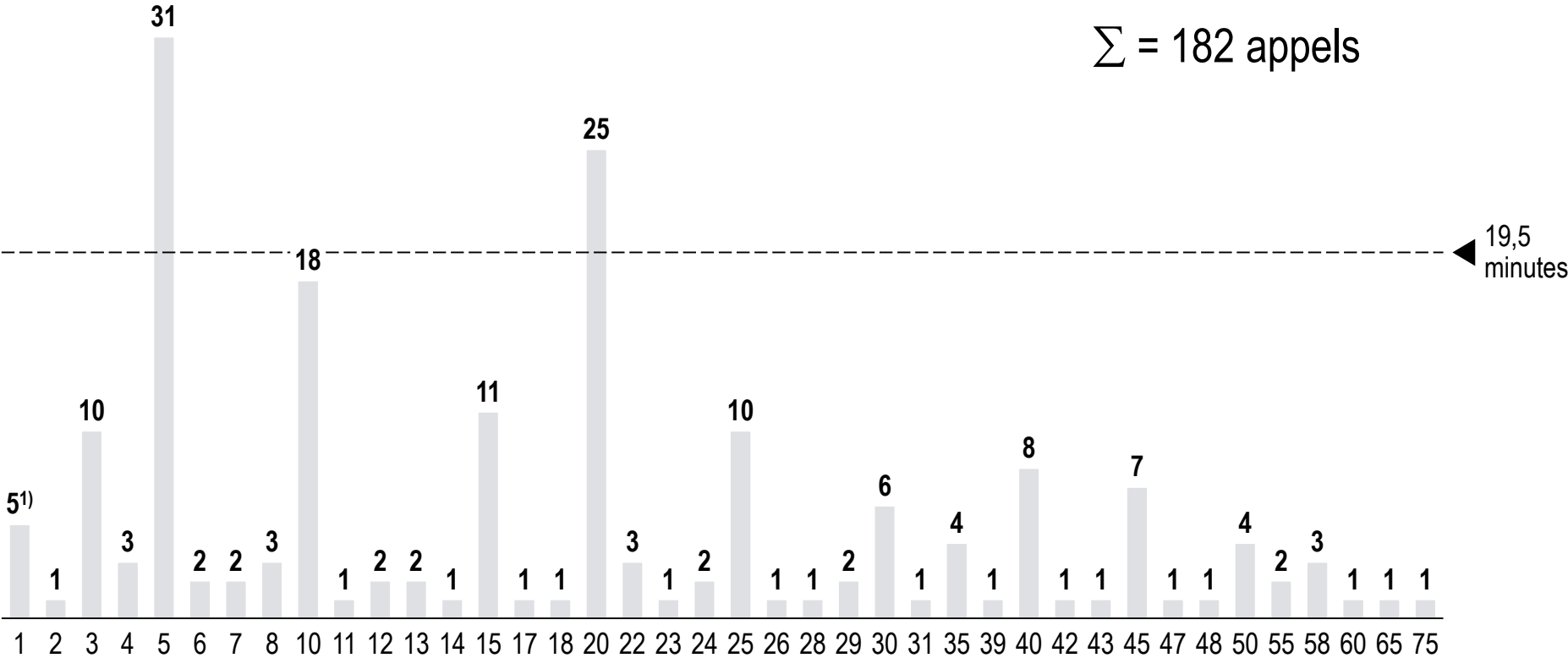
Répartition des appels selon le sexe [en nombre d'appel hors non communiqué]

$\Sigma = 173$



# La durée moyenne d'un appel vers la hotline est de 19,5 minutes

Répartition des appels selon la durée d'appel [en nombre d'appel]

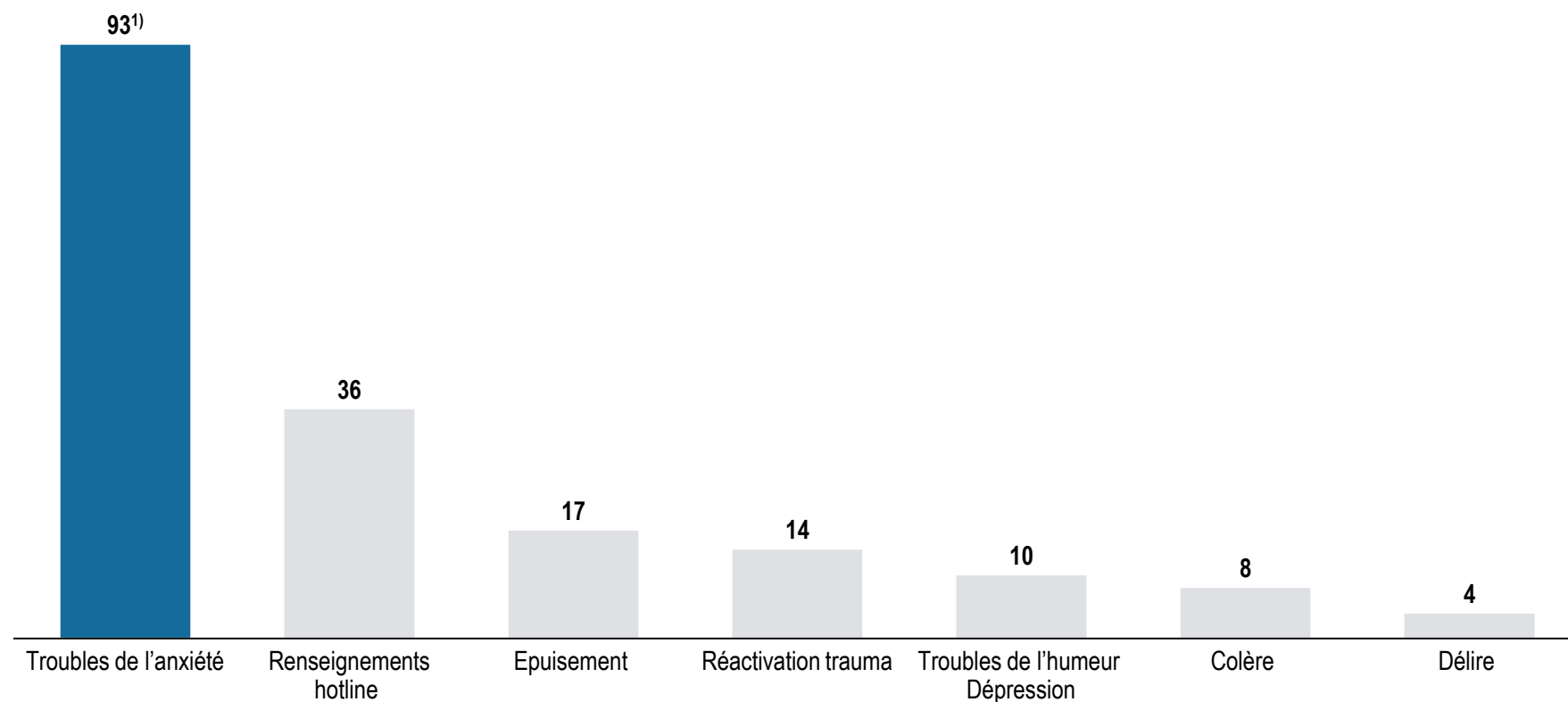


1) Clé de lecture : 5 appels ont duré 1 minutes



# L'anxiété est le premier motif d'appel de recours à la hotline par les soignants

Occurrences des différents motifs d'appel [nombre de motifs cites]

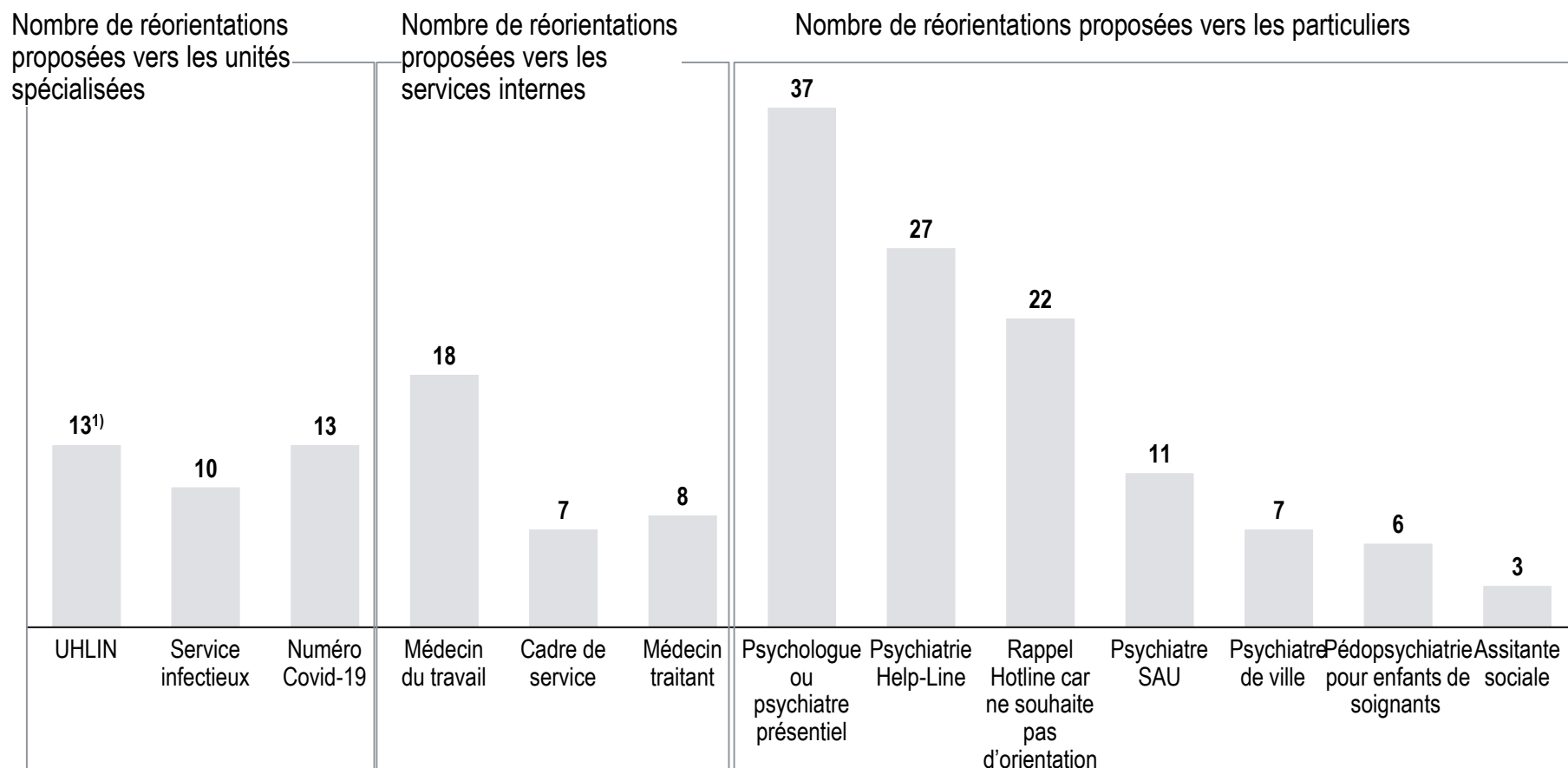


NB: Différentiels entre les chiffres hebdomadaires liés à de nouveaux critères d'inclusion

1) Clé de lecture : les troubles anxieux ont été cités 93 fois au cours des 188 appels comme difficulté rencontrée par le soignant

# De nombreuses solutions de réorientation ont été proposées aux soignants ayant eu recours à la hotline

## Occurrences des différentes réorientations proposées [réorientations proposées]



NB: Différentiels entre les chiffres hebdomadaires liés à de nouveaux critères d'inclusion

1) Clé de lecture : sur 182 appels, 13 orientations vers le services UHLIN ont été proposées

## EVOLUTION DES MOTIFS D'APPEL

La tendance se confirme sur le fait que les appels sont plus « douloureux » avec des états mettant en lumière de l'épuisement sur l'implication professionnelle, des problématiques autour du sommeil, des affects dépressifs d'intensité plus importants, des atteintes autour de l'image professionnelle (perte de confiance de ses capacités) et des peurs liées à l'infection (pour soi ou son entourage).

La durée moyenne des appels a de ce fait augmentée afin de mieux accompagner l'état de détresse.

Un besoin de réassurance (matériel comme masque, pyjama ; être détecté pour connaître son immunité en médecine du travail ; les protocoles hygiènes ; intégration d'une nouvelle équipe et nouvelle pratique ; la peur autour des validations des examens pour les étudiants infirmiers...) se fait entendre de plus en plus.

La situation de confinement met en relief des fragilités psychologiques antérieures qui commencent à s'exprimer dans cette période de fin de première vague. Nous observons une augmentation des décompensations psychiques.