



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

RAPPORT

COVID-19 - Entre protection et autonomie : les principes de l'action sociale et médico- sociale à l'épreuve de la crise

Validé par la CSMS le 5 mai 2020

Descriptif de la publication

Titre	COVID-19 - Entre protection et autonomie : les principes de l'action sociale et médico-sociale à l'épreuve de la crise
Méthode de travail	Méthode rapide d'élaboration.
Cibles concernées	L'ensemble des professionnels du social, du médicosocial et du sanitaire, des personnes accompagnées, des aidants et des proches
Demandeur	Commission de l'évaluation et de l'amélioration des établissements et services sociaux et médico-sociaux (CSMS)
Promoteur(s)	Haute Autorité de santé (HAS)
Pilotage du projet	Mme Sandra Grimaldi, Mme Aylin Ayata, Mme Chayma Fedil, Mme Aïssatou Sow, direction de la qualité de l'accompagnement social et médico-social (DiQASM) Anne Caron-Déglise, Ludivine Marceau, Alicia Jovin, CSMS
Recherche documentaire	Mme Emmanuelle Blondet, documentaliste, Mme Maude Lefevre
Conflits d'intérêts	Les membres du groupe de travail ont communiqué leurs déclarations publiques d'intérêts à la HAS. Elles sont consultables sur le site https://dpi.sante.gouv.fr . Elles ont été analysées selon la grille d'analyse du guide des déclarations d'intérêts et de gestion des conflits d'intérêts de la HAS. Les intérêts déclarés par les membres du groupe de travail ont été considérés comme étant compatibles avec leur participation à ce travail.
Validation	Version du 5 mai 2020
Actualisation	juil. 2020

Ce document ainsi que sa référence bibliographique sont téléchargeables sur www.has-sante.fr 

Haute Autorité de santé – Service communication information
5 avenue du Stade de France – 93218 Saint-Denis la Plaine Cedex. Tél. : +33 (0)1 55 93 70 00
© Haute Autorité de santé – mai 2020 – ISBN :

Sommaire

Les enjeux	4
Contexte	5
1. Le principe du respect des droits fondamentaux de la personne	6
2. Les principes à l'épreuve de la crise	7
2.1. La prise en compte de la parole de la personne	7
2.2. L'assurance d'une co-construction des projets et décisions	8
2.3. Le maintien des liens sociaux	8
3. À l'issue de la crise, d'autres éclairages pratiques à questionner	10
4. Recueil d'expériences / de pratiques inspirantes mises en œuvre par les professionnels des ESSMS et ressources utiles identifiées.	11
Ressources utiles	35
Méthode d'élaboration et avertissement	37
Participants	38

Les enjeux

- Garantir l'expression directe de la personne pour qu'elle puisse participer aux décisions grâce à une information par des moyens adaptés (favoriser la démarche participative).
- Promouvoir la participation des personnes accompagnées et la prise en compte de leur parole dans les mesures, voire les projets de réorganisation nécessités par la protection face au virus.
- Garantir la protection sans atteinte aux droits des personnes.
- Permettre, au cœur de la crise, une balance entre protection et autonomie/autodétermination.
- Mesurer l'impact des mesures de restriction de circulation sur les personnes les plus en difficulté pour en adapter les contours.
- Apporter une réponse adaptée et personnalisée pour tous dans la durée.
- Assurer la participation des personnes accompagnées dans le nouveau fonctionnement quotidien des structures tout au long du parcours pendant la crise.
- Permettre la continuité des liens sociaux et lutter contre l'isolement.
- Associer les familles et proches aux décisions relatives à l'évolution des projets des personnes accompagnées.
- Préserver une éthique de la décision sous contrainte de sécurité sanitaire.

Contexte

Dans le cadre de la situation épidémique de stade 3 vis-à-vis du nouveau coronavirus SARS-CoV-2 (2019-nCoV) que connaît la France depuis plusieurs semaines, et notamment le confinement qui s'en est suivi à partir du 17 mars 2020, la Commission de l'évaluation et de l'amélioration de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (CSMS) a décidé de participer aux réflexions en cours en produisant des contributions permettant d'éclairer certaines pratiques en temps de crise.

Dans la mesure où le contexte fragilise l'équilibre entre protection et maintien de l'autonomie, il est apparu judicieux de mener une réflexion autour des principes fondamentaux qui guident l'action sociale et médicosociale. La durée exceptionnelle de la crise épidémique et ses prolongements probables dans les mois à venir nécessitent des échanges réguliers sur la prise de décision et la gestion des risques individuels et collectifs en lien avec les personnes accompagnées, les familles et l'entourage. Cette contribution vise à éclairer les pratiques d'accompagnement favorisant le respect et l'effectivité des droits fondamentaux ainsi que l'adaptation des démarches participatives à travers un questionnaire sur la recherche d'alternatives et la prise de décisions collectives, dans une temporalité et selon des méthodes adaptées à la crise.

Cette contribution s'adresse à l'ensemble des professionnels du social, du médicosocial et du sanitaire, des personnes accompagnées, des aidants et des proches.

Vigilance méthodologique

Cette contribution, élaborée sur la base d'initiatives de terrain collectées à la date de publication, est susceptible d'évoluer en fonction de nouvelles remontées. Cette contribution n'a pas vocation à être exhaustive.

1. Le principe du respect des droits fondamentaux de la personne

Le respect des droits fondamentaux inscrit dans les articles L. 311-3 et L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles (CASF) s'impose dans l'accompagnement des personnes. Il s'impose à chacun, quel que soit son domaine d'intervention.

L'urgence ne peut justifier certaines atteintes graves aux libertés et aux droits fondamentaux de la personne, qui se trouvent sous tension avec la crise sanitaire.

Il n'y a aucune raison de renoncer à l'éthique délibérative des enjeux de la décision prise par la personne concernée et/ou des arbitrages à décider en cas d'obstacles cognitifs.

L'exercice concret des droits fondamentaux a nécessité des adaptations et des évolutions de pratiques, notamment pour continuer de faire vivre le principe d'une démarche participative des personnes à leur accompagnement.

2. Les principes à l'épreuve de la crise

La crise sanitaire a bouleversé le quotidien des accompagnements et amené à revisiter les pratiques habituelles, qui ont toutes été requestionnées.

Il est ainsi proposé, pour répondre aux enjeux posés par cette crise, une illustration par des pratiques inspirantes et des nouvelles expériences de terrain mises en œuvre dans l'urgence.

Le questionnement de la pratique, orientée vers la personne accompagnée, s'est organisé autour de trois grandes thématiques :

- la prise en compte de la parole de la personne ;
- l'assurance d'une co-construction des projets et décisions ;
- le maintien des liens sociaux

Chaque thématique a été développée et a conduit à des propositions d'actions. Il est fait un renvoi à un tableau (partie 4) dans lequel sont répertoriées les illustrations pratiques remontées par les parties prenantes, ainsi que des liens vers des outils pratiques, le cas échéant.

2.1. La prise en compte de la parole de la personne

La prise en compte de la parole directe de la personne est prioritaire. Une approche globale qui intègre son entourage (parents, famille, aidants, professionnels) est également essentielle pour permettre l'équilibre entre protection et autonomie/autodétermination. C'est la condition nécessaire au développement des capacités/habilités des personnes à faire des choix et à prendre des risques raisonnés.

Les évolutions de la pratique, impactée par la crise, font émerger trois axes de réflexion :

Informations des personnes sur la crise sanitaire pour éclairer leur choix

- Apporter une information compréhensible et adaptée sur la crise sanitaire.
- Adapter les modalités de diffusion de l'information aux circonstances.
- Échanger avec les personnes accompagnées sur leur connaissance des gestes barrières.
- Organiser des échanges avec les personnes accompagnées sur l'adaptation des règles de vie collective et individuelle dans le quotidien impacté par la crise.
- Faire appel à des ressources mobilisables sur le territoire pour apporter une information adaptée.

Gestion des difficultés rencontrées par les professionnels

- Identifier les difficultés rencontrées par les professionnels pour répondre aux questionnements et difficultés des personnes.
- Permettre aux professionnels de faire remonter leurs propres difficultés dans l'accompagnement.
- Échanger autour de la difficulté à prendre en compte la parole de la personne quand il est nécessaire à la fois de se protéger et de protéger les autres.

Expression des besoins et attentes des personnes

- Favoriser une adaptation des formes de participation des personnes.
- Permettre la diffusion de messages de prévention (santé sexuelle, addictions, etc.) en période de crise sanitaire.

2.2. L'assurance d'une co-construction des projets et décisions

La co-construction des projets et décisions est essentielle au maintien de l'autonomie et au principe d'autodétermination des personnes. La co-construction favorise l'adhésion des personnes aux projets et aux décisions les concernant.

Les évolutions de la pratique, impactée par la crise, font émerger trois axes de réflexion :

Expression des besoins et attentes des personnes

- Assurer la collaboration des personnes à l'élaboration des projets collectifs et individuels les concernant.
- Discuter les impacts de la crise sanitaire sur les projets de vie individuels.
- Permettre un soutien effectif à la compréhension de l'information et à la prise de décision (réseau choisi par la personne : personne de confiance, pair-aidant).
- Favoriser une adaptation du confinement aux personnes dont les troubles pourraient être amplifiés.

Adaptation de l'environnement

- Proposer des nouvelles formes d'organisation.
- Favoriser la prise en compte des besoins et attentes des personnes dans l'aménagement de l'environnement et les choix opérés.
- Assurer un accompagnement pour les personnes les plus en difficulté, afin de limiter l'impact des mesures de restriction de circulation.

Organisation de l'accompagnement

- Permettre une bonne connaissance des choix d'accompagnement de la personne par des professionnels qui ne les connaissent pas lors des mutualisations de professionnels.
- Assurer la collaboration entre le social, le médico-social et le sanitaire dans la construction des projets individuels.
- Favoriser la continuité de l'intervention des différentes ressources extérieures aux établissements sociaux et médico-sociaux (ESMS).
- Permettre la continuité de l'accompagnement et des soins à domicile.
- Assurer l'accès aux voies de recours en temps de crise.

2.3. Le maintien des liens sociaux

Le maintien des liens sociaux doit pouvoir être garanti aux personnes et constitue une composante essentielle de l'accompagnement.

Les évolutions de la pratique, impactée par la crise, font émerger trois axes de réflexion :

Vie à l'extérieur

- Limiter l'impact de la restriction à la liberté d'aller et venir, majoré pour les personnes les plus vulnérables, en particulier en les aidant à rédiger les attestations.
- Permettre des sorties pour les personnes accompagnées.

Vie à l'intérieur de la structure

- Continuer à favoriser les liens avec les autres personnes accompagnées par la structure.
- Rendre possible des visites/échanges en période de confinement.
- Permettre la poursuite et l'adaptation des activités qui font sens pour la personne.

Entourage de la personne

- Favoriser les liens avec les proches : contact physique avec les précautions requises, téléphonique, dématérialisé.
- Diffuser les outils utiles au maintien des liens sociaux et partager les ressources (pairs aidants, etc.).
- Maintenir une place pour le répit en période de confinement.
- Favoriser le maintien d'une vie affective et sexuelle en période de confinement.

3. À l'issue de la crise, d'autres éclairages pratiques à questionner

Des questionnements devront permettre d'orienter les pratiques dans l'avenir et d'apporter des réponses adaptées aux situations de crise. Les retours d'expérience devront inclure les personnes concernées tant dans leur conception que dans leur déploiement :

- Quelle prise en compte du retour d'expérience des personnes ?
- Quelle implication des professionnels dans la crise et ses suites ?
- Quelle structuration ou consolidation des réseaux entre le social, le médico-social et le sanitaire ?
- Comment évaluer les actions mises en place auprès des personnes, pour une amélioration des accompagnements individuels pour l'avenir ?
- Quelle adaptation des outils et des ressources en temps de crise et de confinement en particulier ?
- Quel matériel pour la prévention/protection ?
- Quel avenir pour l'architecture des ESMS ?
- Etc.

4. Recueil d'expériences / de pratiques inspirantes mises en œuvre par les professionnels des ESSMS et ressources utiles identifiées.

Sources des données : parties prenantes / recherches de l'équipe projet

Le tableau ci-dessous reprend les questionnements adressés aux parties prenantes, éclairés d'illustrations pratiques et de liens vers des outils mis en place le cas échéant.

Ces contributions évolueront avec le développement des connaissances sur le COVID-19 et ses répercussions sur les pratiques d'accompagnement des personnes. Elles viennent compléter les sites, documents et guides développés par les sociétés savantes, les fédérations et associations du secteur.

Voir toutes les publications de la Haute Autorité de santé dans le cadre du COVID-19 :

https://www.has-sante.fr/jcms/p_3168585/fr/toutes-les-reponses-rapides-de-la-has?id=p_3168585&preview=true

Questionnements	Exemples d'expériences de terrain/pratiques inspirantes mises en œuvre par les professionnels des ESSMS	Lien vers la ressource (le cas échéant)
La prise en compte de la parole de la personne		
Information sur la crise sanitaire		
Une information compréhensible et adaptée a-t-elle été apportée sur la crise sanitaire ?	Supports adaptés à chaque public Pictogrammes sur le COVID-19 Document FALC destiné aux personnes bénéficiant d'un dépistage COVID-19	ARASAAC (site espagnol avec traduction) https://santebd.org/coronavirus https://unisetsolidaires.unapei.org/article/comprendre-le-deroule-des-tests-covid-19-en-falc

Questionnements	Exemples d'expériences de terrain/pratiques inspirantes mises en œuvre par les professionnels des ESSMS	Lien vers la ressource (le cas échéant)
	<p>Bandes dessinées pour les enfants/jeunes</p> <p>Transmission d'un courrier explicatif aux familles en complément des informations communiquées aux enfants.</p> <p>Information sur les gestes barrières</p> <p>Organisation d'un jeu de rôles avec un groupe de jeunes.</p>	<p>http://www.ceresa.fr/wp-content/uploads/2020/03/BD-pour-les-petits-2.pdf</p>
<p>Comment l'information a-t-elle été diffusée et comment a-t-elle évolué ?</p>	<p>Réalisation d'un travail éducatif/pédagogique à destination des personnes pour une meilleure appropriation.</p> <p>Mise en place de "fiche infos " visant à expliquer le confinement aux résidents et aux familles.</p> <p>Diffusion par internet et les réseaux sociaux.</p> <p>Application et explication des gestes barrières au résidents, par des agents qui font le tour de chacun des logements.</p> <p>Affichage sur les gestes barrières dans les espaces de circulation.</p>	

Questionnements	Exemples d'expériences de terrain/pratiques inspirantes mises en œuvre par les professionnels des ESSMS	Lien vers la ressource (le cas échéant)
	<p>Envoi d'une actualité sur les mesures aux représentants des résidents de manière régulière par mail, envoi effectué par les responsables des structures en lien avec l'organisme gestionnaire.</p> <p>Envoi d'un courrier aux familles et diffusion d'un message à leur attention via le site internet.</p> <p>Envoi de SMS groupés aux familles pour donner les informations et les consignes au fur et à mesure des informations officielles. Par la même occasion, rappels que seules les informations officielles sont à prendre en compte.</p>	
<p>Un échange a-t-il eu lieu avec les personnes accompagnées sur leur connaissance des gestes barrières ?</p>	<p>Échange par apprentissage ou guidance physique.</p> <p>Mise en place d'actions de sensibilisation aux gestes élémentaires de prévention auprès des enfants sous la forme d'atelier pédagogique. Par exemple, jeu sur le virus : son fonctionnement, son histoire, sa découverte, etc.</p> <p>Confection des masques en tissu lors d'un atelier couture.</p>	
<p>Des échanges ont-ils été organisés avec les personnes</p>	<p>Contacts réguliers entre les professionnels et les personnes accompagnées à leur domicile.</p>	

Questionnements	Exemples d'expériences de terrain/pratiques inspirantes mises en œuvre par les professionnels des ESSMS	Lien vers la ressource (le cas échéant)
<p>accompagnées sur l'adaptation des règles de vie collective et individuelle au quotidien ?</p>	<p>Présentation au Conseil de la Vie Sociale (CVS) des différentes propositions d'accompagnement dans la crise. A permis aux familles de faire part de leurs interrogations. Annonce de la mise en place d'entretiens téléphoniques, de visioconférences, de visites à domicile et l'ouverture de 5 places d'accueil temporaire pour les situations complexes.</p> <p>Organisation de réunions régulières pour parler de l'organisation de la vie quotidienne, afin que les personnes puissent exprimer leurs difficultés, leurs souhaits.</p> <p>Diffusion régulière de notes d'informations aux personnes accompagnées les invitant à exprimer leurs difficultés, remarques et propositions aux travailleurs sociaux ou aux élus du CVS (conseil de la vie sociale)</p>	
<p>Quelles sont les ressources mobilisables (territoriales, etc.) pour une information adaptée ?</p>	<p>Supports visuels pour les enfants</p> <p>Documents « faciles à lire et à comprendre » (FALC)</p>	<p>http://www.ceresa.fr/</p>

Questionnements	Exemples d'expériences de terrain/pratiques inspirantes mises en œuvre par les professionnels des ESSMS	Lien vers la ressource (le cas échéant)
	<p>Recours à un agent de convivialité par des CCAS gérant des résidences autonomie pour rendre visite aux résidents et rendre ainsi le confinement moins difficile.</p> <p>Mise en place d'appels de convivialité.</p>	
Gestion des difficultés		
Quelles sont les difficultés rencontrées par les professionnels pour répondre aux questionnements et difficultés des personnes ?	Carte de France des hotlines gériatriques COVID-19 déployées en France	Carte des hotlines gériatriques
Comment les professionnels ont-ils pu faire remonter leurs propres difficultés dans l'accompagnement ?	<p>Création de plateforme d'échanges, de groupes de discussion entre professionnels sur les réseaux sociaux pour échange d'informations et de bonnes pratiques.</p> <p>Dispositifs de soutien psychologique pour les professionnels : Plateformes d'écoute des professionnels par un psychologue</p> <p>Sur les territoires, organisation d'échanges réguliers entre directeurs de structures, cadres, par réunions téléphonique et/ou visio.</p> <p>Maintien de l'analyse de pratiques à distance dans plusieurs établissements.</p>	

Questionnements	Exemples d'expériences de terrain/pratiques inspirantes mises en œuvre par les professionnels des ESSMS	Lien vers la ressource (le cas échéant)
	<p>Envoi de lettre d'information comportant des témoignages de professionnels.</p> <p>Concertation avec les CSE sur l'adaptation de l'organisation du travail.</p>	
<p>Comment prendre en compte la parole de la personne quand il faut en même temps se protéger et protéger les autres ?</p>	<p>Échanges et laboratoires d'idée numériques avec des personnes de toute la France.</p> <p>Entretiens individuels pour une remontée des constats et préconisations.</p>	
<p>Besoins et attentes des personnes</p>		
<p>Quelle adaptation des formes de participation pour les personnes ?</p>	<p>Organisation de conférence téléphonique et de visio permettant aux personnes d'échanger.</p> <p>Mise en place d'une plateforme de récits de (dé)confinement/expérience vécue pour maintenir un lien social entre des personnes accompagnées et les professionnels.</p>	<p>Plateforme CNPA/CRPA: ici</p> <p>Synthèse - avril: ici</p>
<p>Quelle diffusion des messages de prévention (santé sexuelle, addictions, etc.) en période de crise sanitaire ?</p>	<p>Bibliothèques d'images sur les substances psychoactives</p>	<p>https://www.drogues.gouv.fr/actualites/covid-19-substances-psychoactives-bibliotheques-d-images-telecharger-reseaux-sociaux</p>

Questionnements	Exemples d'expériences de terrain/pratiques inspirantes mises en œuvre par les professionnels des ESSMS	Lien vers la ressource (le cas échéant)
	<p>Conseils de prévention sur la santé sexuelle</p> <p>Actions collectives de prévention (offre digitale), ateliers favorisant le bien vieillir (alimentation, activités physiques, mémoire, sommeil, culture)</p>	<p>https://www.aides.org/fiche-pratique/covid-19-aides-en-action-pendant-le-confinement</p> <p>www.pourbienvieillir.fr</p>

L'assurance d'une co-construction des projets et décisions

Besoins et attentes des personnes

<p>Comment les personnes ont-elles pu collaborer à l'élaboration des projets collectifs et individuels les concernant ?</p>	<p>Échanges réguliers entre les acteurs.</p> <p>Recueil des attentes et des souhaits des familles pour l'adaptation des projets personnalisés d'accompagnement. Organisation d'échanges réguliers (téléphone ou visio conférence) afin d'évaluer et réajuster les plans personnalisés d'accompagnement (PPA) COVID.</p> <p>Sur la base d'une feuille de déroulé d'entretien, organisation d'entretiens téléphoniques entre personnes accompagnées et travailleurs sociaux afin de recueillir les besoins et attentes des personnes accompagnées pour transmission au chef de service.</p> <p>Point téléphonique régulier avec la personne accompagnée concernant son projet individuel, afin d'adapter sa</p>	<p>https://www.atd-quartmonde.fr/mot-cle/coronavirus/</p>
--	---	--

Questionnements	Exemples d'expériences de terrain/pratiques inspirantes mises en œuvre par les professionnels des ESSMS	Lien vers la ressource (le cas échéant)
	<p>prise en charge, les aménagements et les évolutions possibles le temps de la crise.</p> <p>Distribution d'enquêtes pour recueillir les souhaits des résidents</p>	
<p>Quel impact sur les projets de vie individuels ? Comment cela a-t-il été discuté ?</p>	<p>Point téléphonique entre les professionnels et les personnes accompagnées restées au domicile afin de maintenir un suivi.</p> <p>En accord avec l'entourage, un suivi pédagogique est assuré par l'entourage et supervisé par le professionnel référent de l'enfant. Des outils et des supports sont transmis, après tout échange entre les familles, l'enfant et une équipe interdisciplinaire.</p> <p>Le projet individuel a été réfléchi en fonction des besoins de la personne. Pour certains, il a été adapté afin de réduire le nombre de passage des intervenants, pour d'autres, il a été maintenu car les actes essentiels ne pouvaient pas être déplacés ou suspendus.</p>	

Questionnements	Exemples d'expériences de terrain/pratiques inspirantes mises en œuvre par les professionnels des ESSMS	Lien vers la ressource (le cas échéant)
<p>Quel soutien effectif à la compréhension de l'information et à la prise de décision (réseau choisi par la personne : personne de confiance, pair-aidant) ?</p>	<p>Mise en place d'une équipe mobile pour rendre visite aux personnes accompagnées, échanger avec elles, découvrir leur lieu de vie, avec le matériel de protection adapté et le respect des gestes barrières. Cette expérience a constitué une première étape vers un retour à la structure dès le début du déconfinement.</p>	
<p>Comment adapter le confinement aux personnes dont les troubles pourraient être amplifiés ?</p>	<p>Consultations de psychologues à distance (par téléphone ou en vidéo). Publication d'un recueil de conseils pour gérer au mieux la période ou réaliser des exercices d'auto-rééducation physique et orthophonique à la maison.</p> <p>Organisation de groupes de parole hebdomadaires avec des psychologues en respectant les distances de sécurité et les gestes barrière.</p> <p>Adaptation de la prise en charge en fonction des besoins, pour les situations les plus complexes. Accueil temporaire. Structurations du temps, rythmicités dans les activités et actes de la vie quotidienne via un support visuel. Mise en place de rituels, etc.</p> <p>Transfert des personnes accompagnées selon leur situation en établissement et à domicile.</p>	<p>L'association France Parkinson : https://www.dopamine.care/sinformer</p>

Questionnements	Exemples d'expériences de terrain/pratiques inspirantes mises en œuvre par les professionnels des ESSMS	Lien vers la ressource (le cas échéant)
	<p>Exemple : un établissement sollicité par l'ARS a accueilli 3 jeunes (situations tendues au domicile) ainsi que 2 jeunes qui ont réintégré l'internat.</p> <p>Installation d'un circuit de déambulation en minimisant au maximum les contacts avec les autres personnes accompagnées et en respectant les mesures de prévention (gestes barrières, etc.).</p> <p>Proposition d'activités thérapeutiques individuelles afin « d'apaiser » la personne accompagnée.</p>	
Adaptation de l'environnement		
<p>Des nouvelles formes d'organisation ont-elles été mises en place ? Comment ?</p>	<p>Télétravail pour maintenir un lien régulier avec les personnes accompagnées en évitant les visites à domicile, tout en poursuivant l'accompagnement.</p> <p>Mise en place d'unités mobiles à la place des rendez-vous en présentiels si nécessaire pendant le confinement</p> <p>Pour limiter les déplacements (entrées et sorties des foyers), adaptation des emplois du temps des éducateurs et surveillants de nuit afin de concentrer les temps de travail sur une à plusieurs journées sur place.</p>	

Questionnements	Exemples d'expériences de terrain/pratiques inspirantes mises en œuvre par les professionnels des ESSMS	Lien vers la ressource (le cas échéant)
	Renforcement des effectifs dans les lieux d'hébergement par les équipes qui interviennent en milieu ouvert ou en accueil de jour.	
<p>Dans quelle mesure les besoins et attentes des personnes ont-ils été pris en compte dans l'aménagement de l'environnement ? Quels sont les choix opérés ?</p>	<p>Diffusion d'une liste d'espaces verts mis à disposition par des particuliers, département par département afin de permettre aux personnes ayant des troubles, de profiter le temps d'une heure ou deux, d'une sortie à l'air libre, dans le respect des règles de confinement.</p> <p>Adaptation des lieux collectifs et de vie pour éviter une trop grande proximité dans un même lieu au même moment.</p> <p>Maintien de l'ouverture de certains dispositifs des établissements (par exemple, crèches du foyer parental, encadrement des jeunes de retour de fugue, etc.).</p>	
<p>Comment est géré, pour les personnes les plus en difficulté, l'impact des mesures de restriction de circulation ?</p>	<p>Mises à disposition des attestations de déplacement dérogatoire dans toutes les langues à l'entrée d'un centre social.</p> <p>Explications sur le confinement en plusieurs langues.</p>	<p>https://solidaires.org/Ressources-explicatives-du-coronavirus-et-attestations-en-plusieurs-langues</p>

Questionnements	Exemples d'expériences de terrain/pratiques inspirantes mises en œuvre par les professionnels des ESSMS	Lien vers la ressource (le cas échéant)
	<p>Maintien des visites à domicile pour les situations les plus à risques avec le respect des gestes barrière.</p> <p>Pour toute nouvelle admission ou tout déplacement impératif sur site, dépôt de masques par la structure dans les boîtes aux lettres des familles pour prendre les transports en toute sécurité.</p> <p>Organisation de sorties, en groupe, avec les éducateurs dans la limite du temps imparti par les restrictions.</p> <p>Transmission régulière aux familles d'outils, supports, documents permettant d'organiser un emploi du temps structuré pour l'enfant, d'échanger en moyenne 2 fois par semaine sur les différents comportements de l'enfant permettant d'ajuster les pratiques dès les premières apparitions des comportements à problèmes.</p> <p>L'activité et la structuration sont les maîtres-mots pour éviter au maximum l'aliénation due à l'enfermement.</p> <p>Avec l'accord des familles, mise en place de visites à domicile.</p> <p>Adaptation en fonction de l'environnement de la structure : promenades (parc), jeux à l'extérieur, etc.</p>	

Questionnements	Exemples d'expériences de terrain/pratiques inspirantes mises en œuvre par les professionnels des ESSMS	Lien vers la ressource (le cas échéant)
Organisation de l'accompagnement		
Mutualisation des professionnels : comment permettre une bonne connaissance des choix d'accompagnement de la personne par des professionnels qui ne les connaissent pas ?	<p>Dossier informatisé partagé pour échange au sein des équipes d'accompagnement.</p> <p>Traçabilité des échanges avec les personnes et leurs proches, accessibles à toute l'équipe pour le suivi (élaboration de fiche de transmission par famille)</p>	
Quelle collaboration entre le social, le médico-social et le sanitaire sur la construction des projets individuels ?	<p>Poursuite des objectifs de projets individuels par un recours au bénévolat afin d'aider des personnes âgées ou isolées.</p> <p>Travailleurs sociaux de services à domicile repositionnés au sein d'établissements.</p> <p>Identification (fichier inter-opérateurs) des personnes sans solution d'accompagnement.</p> <p>Mise en place de plateforme visant à faciliter la mise en relation de professionnels disponibles avec des structures nécessitant un renfort de personnel.</p>	

Questionnements	Exemples d'expériences de terrain/pratiques inspirantes mises en œuvre par les professionnels des ESSMS	Lien vers la ressource (le cas échéant)
<p>Quelle continuité de l'intervention des différentes ressources extérieures aux ESSMS ?</p>	<p>Recours à la téléconsultation</p> <p>Recours aux télésoins</p> <p>Partenariat entre l'HAD, SOS Médecins, le Centre 15 et des établissements médico-sociaux pour assurer le suivi de personnes atteintes du Covid-19, au domicile ou en établissement + intervention d'un Centre de soins infirmiers dans plusieurs ESMS (EHPAD, IME, IEM)</p> <p>Coopération entre ARS, administration pénitentiaire et secteur associatif (Fédération Santé Habitat) pour accompagner les sorties de prisons par un accompagnement social et sanitaire adapté via des ACT temporaires</p> <p>ESMS PH enfant : utilisation de l'outil DISCORD pour des séances de psychomotricités et de psychologues</p> <p>Intervention en visio de professionnels extérieurs</p>	<p>https://discord.com/new</p>
<p>Comment maintenir la continuité de l'accompagnement et des soins à domicile ?</p>	<p>Relais entre travailleurs sociaux et travailleurs en situation de handicap confinés pour assurer la livraison quotidienne de repas à domicile.</p>	

Questionnements	Exemples d'expériences de terrain/pratiques inspirantes mises en œuvre par les professionnels des ESSMS	Lien vers la ressource (le cas échéant)
	<p>Organisation du suivi éducatif des élèves par une classe virtuelle d'1 heure tous les jours. Recours par l'enseignant à des ressources numériques (applications de messagerie, site du CNED, mise à disposition de documents sur un drive, création d'un blog, etc.). Contact régulier entre l'enseignant et les parents. Possibilité de suivi individualisé de certains élèves.</p> <p>Adaptation de l'accompagnement selon possibilité pour les personnes accompagnées de rester en établissement ou pas.</p> <p>Pour celles qui ont pu rentrer chez elles, échanges quotidiens entre les familles et les éducateurs avec possibilité de recours à un psychologue.</p> <p>Pour celles restées en établissement, réorganisation de la vie de l'établissement avec adaptation des activités (nombre limité de participants), recours à du personnel volontaire qui dort sur place, maintien des moments clé de la journée (repas à heure fixe) et application de règles existantes.</p>	<p>https://www.cned.fr/</p> <p>https://www.cnape.fr/documents/odpe-paris - covid-19 -malette-a-destination-des-services-de-protection-de-lenfance/</p>

Questionnements	Exemples d'expériences de terrain/pratiques inspirantes mises en œuvre par les professionnels des ESSMS	Lien vers la ressource (le cas échéant)
	<p>Recours au service de retour à domicile des personnes hospitalisées (Prado)</p> <p>Développement de la visioconférence pour le maintien des liens avec les proches aidants.</p> <p>Permanences téléphoniques pour assurer le suivi des personnes accompagnées, y compris pour un appui psychologique (bénévoles, professionnels, etc.)</p> <p>Ouverture de structures de confinement provisoire pour les personnes accompagnées par des services sociaux avec possibilité, sur place, de bénéficier d'actes infirmiers.</p> <p>Ouverture d'accueils de jour provisoires avec accès à des sanitaires</p> <p>Elaboration d'un journal de confinement via des dessins, écrits que les enfants envoient par photo tous les jours.</p>	
Quel recours en temps de crise ?	Aide financière exceptionnelle pour pallier l'interruption des services	

Questionnements	Exemples d'expériences de terrain/pratiques inspirantes mises en œuvre par les professionnels des ESSMS	Lien vers la ressource (le cas échéant)
	Dons de matériel à visée éducative et pédagogique (Fondation Bettencourt, les villes de Paris et Saint Denis, le Secrétariat d'Etat à la Protection de l'enfance, Emmaüs Connect, Altavia, l'UNIOPSS, Ecodair et Bouche Et Cœur).	
Le maintien des liens sociaux		
Vie à l'extérieur		
Quel impact majoré sur la liberté d'aller et venir pour des personnes ayant des difficultés à rédiger des attestations ?		
Quelles sorties possibles pour les personnes et comment les accompagner ?	<p>Un travail partenarial avec des ressources du territoire (autorités, préfectures, communes, associations de loisirs culturelles ou sportives et/ou les monuments de France) afin de prévoir des temps de sortie pour les enfants de la protection de l'enfance accueillis en établissements (sortie au gymnase de l'établissement situé dans une ville voisine.)</p> <p>Ouverture d'unités d'accueil temporaire pour accueillir des personnes en journée.</p>	

Questionnements	Exemples d'expériences de terrain/pratiques inspirantes mises en œuvre par les professionnels des ESSMS	Lien vers la ressource (le cas échéant)
<p>Comment poursuivre et adapter les activités qui font sens pour la personne ?</p>		
<p>Vie à l'intérieur de la structure</p>		
<p>Comment sont favorisés les liens avec les autres personnes accompagnées par la structure ?</p>	<p>Mise en place de projets communs en visioconférence (concours culinaire, petites expériences, chant, psychomotricité, danse, activités, etc.).</p> <p>Partage de supports visuels (photos, etc.) sur les activités réalisées entre l'équipe et les familles accompagnées.</p> <p>Organisation d'activités collectives dans les lieux d'hébergement :</p> <ul style="list-style-type: none"> – implication des personnes accueillies dans la confection des repas et le nettoyage des lieux de vie, – un projet de courts-métrages en utilisant des smartphones, – poursuite des journaux réalisés par les jeunes. 	
<p>Comment permettre des visites en période de confinement</p>	<p>Installation de structure temporaire pour pouvoir organiser des visites à l'extérieur de l'établissement.</p>	

Questionnements	Exemples d'expériences de terrain/pratiques inspirantes mises en œuvre par les professionnels des ESSMS	Lien vers la ressource (le cas échéant)
pour assurer le maintien des liens ?		
Comment poursuivre et adapter les activités qui font sens pour la personne ?	<p>Donner la possibilité à des artistes de se produire au sein des établissements pour divertir les personnes accompagnées et les professionnels tout en s'adaptant aux règles de sécurité (représentations en plein air à plusieurs reprises, etc.).</p> <p>Recours à des animateurs, des éducateurs sportifs pour renforcer les équipes et inciter les personnes accompagnées à se dépenser et à profiter de l'extérieur. Les établissements ont également pu bénéficier de dons de matériel de sport.</p> <p>Mobilisation de jeunes volontaires en service civique pour lutter contre l'isolement des personnes fragiles isolées (courses, livraison de repas ou de médicaments). En lien avec la coordination Monalisa, avec les municipalités et les centres communaux d'action sociale (CCAS).</p>	<p>https://www.monalisa-asso.fr/covid19/les-initiatives-nationales</p>

Questionnements	Exemples d'expériences de terrain/pratiques inspirantes mises en œuvre par les professionnels des ESSMS	Lien vers la ressource (le cas échéant)
	<p>Maintien des activités à distance par le biais de l'envoi par les professionnels de supports (guides, supports FALC, etc.) récoltés ou réalisés par l'équipe interdisciplinaire : recettes, jeux en pictogrammes, exercices physique, pédagogiques, ludiques.</p> <p>Organisation de visio-conférences.</p> <p>Valorisation des réalisations à distance des personnes accompagnées (vidéos ou photos partagées).</p> <p>Dons de jouets et jeux éducatifs à l'attention des familles les plus en difficulté à l'aide d'un service d'investigation.</p>	
Entourage de la personne		
<p>Comment assurer les liens : contact physique, téléphonique, dématérialisé avec les proches ?</p>	<p>Création d'un blog temporaire qui dévoile les activités des résidents confinés au jour le jour, à travers des photos et des vidéos mises en ligne par le personnel encadrant : atelier bricolage, jardinage, café lecture, parcours sportif, menus culinaires, jeux et danse.</p>	

Questionnements	Exemples d'expériences de terrain/pratiques inspirantes mises en œuvre par les professionnels des ESSMS	Lien vers la ressource (le cas échéant)
	<p>Élaboration d'un protocole précis de visite des familles et de leurs proches. Protocole adressé aux familles qui mentionne les règles à adopter : prise de rendez-vous par téléphone, créneaux et durée de visite (1 heure maximum), application des gestes barrière, zones où les familles et le résident peuvent se voir (bancs face-à-face du parc de l'EHPAD, salle à manger aménagée avec vitre en plexiglas), pas d'embrassades et pas de dons.</p> <p>Organisation de visio-conférences.</p> <p>Visites à domicile sécurisées.</p> <p>Mise en place d'un dispositif téléphonique pour maintenir le lien avec les personnes.</p> <p>Création de groupes de discussions.</p> <p>Diffusion dans certains EHPAD d'une émission radio hebdomadaire d'1 heure environ pour apporter du bien-être aux personnes isolées. Participation des personnes âgées à l'émission par téléphone en livrant par exemple des recettes de cuisine ou en racontant leurs anecdotes.</p>	

Questionnements	Exemples d'expériences de terrain/pratiques inspirantes mises en œuvre par les professionnels des ESSMS	Lien vers la ressource (le cas échéant)
	<p>Animation de séances de karaoké via Skype pour les plus jeunes.</p> <p>Création de pages Facebook au sein des établissements.</p> <p>Enregistrement de messages audio par les familles diffusés dans l'établissement.</p>	
<p>Quels outils sont utiles au maintien des liens sociaux ?</p> <p>Comment partager les ressources (pairs aidants) ?</p>	<p>Supports numériques : téléphone, tablettes, mails, vidéos, réseaux sociaux.</p> <p>Mise en place d'outils concrets pour l'accompagnement éducatif via le numérique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - concours de création photo - jeux de société en ligne « bordgame arena » - défis et challenges par les promeneurs du net <p>Une médiation est parfois nécessaire par les professionnels pour accompagner les échanges.</p> <p>Mise en place d'une série de questions-réponses sur les besoins et les droits pour les aidants familiaux durant la période particulière de confinement.</p> <p>Création d'un dispositif d'appels par la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) de maintien du lien social,</p>	<p>https://www.unaf.fr/spip.php?article26057</p> <p>https://www.unaf.fr/IMG/pdf/faqetre-aidant-pendant-confinement.pdf</p>

Questionnements	Exemples d'expériences de terrain/pratiques inspirantes mises en œuvre par les professionnels des ESSMS	Lien vers la ressource (le cas échéant)
	de convivialité et de réassurance : dispositif « Confinés mais pas isolés ! »	
Quelle place pour le répit en période de confinement ?	<p>Organisation d'un accueil temporaire pour proposer un lieu de répit pour l'enfant et soulager la famille.</p> <p>Solidarité interinstitutionnelles (entre associations en lien avec les autorités par exemple) pour la continuité des accueils temporaires et dispositifs de répit : accueil d'enfants en situation de handicap en individuel ou petit groupe, en journée, demi-journée ou sur plusieurs jours.</p> <p>Inscription d'établissements et de services auprès de plateformes d'entraide territoriale pour être répertoriés comme ressource du territoire notamment en tant que plateformes de répit (mise en place d'un accompagnement au domicile pour une personne atteinte de maladie neuroévolutive).</p> <p>Mise en place par une plateforme de répit d'une astreinte téléphonique, disponible tous les jours pour les familles permettant de joindre un psychologue.</p>	

Questionnements	Exemples d'expériences de terrain/pratiques inspirantes mises en œuvre par les professionnels des ESSMS	Lien vers la ressource (le cas échéant)
Maintien de la vie affective et sexuelle en période de confinement ?		

Ressources utiles

Tous secteurs

1. Observatoire COVID et société de l'Espace éthique/IDF : <https://www.espace-ethique.org/actualites/covid-19-se-preparer-y-repondre>
2. Lignes d'écoute et de soutien actives pendant l'épidémie de Covid-19 : <http://www.psycom.org/Actualites/Lignes-d-ecoute-et-de-soutien-actives-pendant-l-epidemie-de-Covid-19>
3. Recensement des initiatives d'accompagnement et de soutien des groupes de population fragiles : <https://www.sfsp.fr/covid/synthese-des-initiatives-et-actions>
4. Fédération des Centres sociaux et socioculturels de France : <https://www.centres-sociaux.fr/coronavirus-la-fcsf-sengage-a-vos-cotes/>
5. <https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/maladies/maladies-infectieuses/coronavirus/professionnels-du-social-et-medico-social/>
6. <https://www.hcsp.fr/explore.cgi/PointSur/2>

Handicap

7. Foire aux questions : pour les adultes et enfants en situation de handicap, la famille et les proches aidants, les professionnels médico-sociaux <https://handicap.gouv.fr/grands-dossiers/coronavirus/article/foire-aux-questions>
8. Espace dédié au Handicap qui permet de donner de nombreuses réponses aux personnes en situation de handicap et aux professionnels qui les accompagnent : <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus/espace-handicap>
9. Polyhandicap : une fiche ressource pour les soignants <https://unisetsolidaires.unapei.org/article/polyhandicap-une-fiche-ressource-pour-les-soignants>
10. Guide ARS Ile-de-France : Repères pour adapter l'accompagnement des personnes autistes dans le contexte du COVID -19 : <https://www.iledefrance.ars.sante.fr/system/files/2020-04/COVID19-Guide-RTSA.pdf>
11. Plateforme solidaires-handicaps (ressources CNCPH et ANCREAI) : <https://solidaires-handicaps.fr/action/>
12. COVID-19 : Les fiches du GNCRA <https://gncra.fr/covid-19-les-fiches-du-gncra/>
13. UNAFAM : informations essentielles : <https://www.unafam.org/>
14. <https://vas-handicap.fr/>
15. <https://www.lecrips-idf.net/miscellaneous/selection-outils-sexualite-handicap-mental.htm>
16. Livret déconfinement pour les personnes autistes : <https://www.cra-centre.org/index.php/8-actualite/287-livret-d-accompagnement-vers-le-deconfinement>

Protection de l'enfance

17. Ministère des solidarités et de la santé, Assistants familiaux accueillant des enfants et des jeunes au titre de la protection de l'enfance. Informations et recommandations sur le nouveau Coronavirus – Covid-19, 2020, République française : Paris
18. <https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/assistants-familiaux-protection-enfance-covid-19.pdf>
19. Enfance & Covid : Plateforme pour les professionnels de l'enfance et parents d'enfant en bas âge <http://www.enfance-et-covid.org/>
20. Réponse rapide de l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESS) : COVID-19 et filet de sécurité social autour des enfants et des jeunes à risques de subir de

mauvais traitements et pratiques de la protection de la jeunesse :
https://www.inesss.qc.ca/fileadmin/doc/INESSS/COVID-19/COVID-19_Filet_securite_jeunes_et_pratiques_PJ.pdf

21. Malette à destination des services de la PE https://www.cnape.fr/documents/odpe-paris_-covid-19_-malette-a-destination-des-services-de-protection-de-lenfance/
22. L'Alliance pour la protection de l'enfance dans l'action humanitaire, Fiche technique : Protection des enfants lors de la pandémie de coronavirus, version 1, mars 2019 https://www.uni-cef.org/me-dia/66271/file/FRENCH_Technical%20Note:%20Protection%20of%20Children%20during%20the%20COVID-19%20Pandemic.pdf
23. Pegase : Programme d'Expérimentation d'un protocole de santé standardisé appliqué aux enfants ayant bénéficié avant l'âge de 5 Ans d'une mesure de protection de l'Enfance réalisant un journal de bord pendant la période de confinement. <https://www.programmepegase.fr/post/j-25-les-enseignements-du-confinement>

Protection juridique des majeurs

24. <https://www.unapei.org/presse/covid-19-le-mouvement-unapei-sorganise/>
25. UNAFAM : informations essentielles : <https://www.unafam.org/>
26. FAQ : <https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/faq-mandataires-judiciaires-protection-majeurs-covid-19.pdf>
27. <http://www.fnat.fr/actualites/covid-19-prorogation-mesures-protection-juridique-majeurs-a428/>

Inclusion/Insertion/Addictions

28. Addiction/Santé mentale : l'accompagnement de personnes présentant des problématiques d'addiction ou des troubles de santé mentale dans le cadre de la pandémie COVID-19. Recommandations et retours d'expérience <https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/recommandations-accompagnement-addiction-troubles-sante-mentale-covid-19.pdf>
29. Fédération Solidarités : <https://www.federationsolidarite.org/covid-19>
30. Fédération Addiction : confinement et consommation de substances actives
31. <https://www.federationaddiction.fr/app/uploads/2020/03/RECOMMANDATIONS-MODUS-BIBENDI-COVID-RDR-ALCOOL.pdf> ;
32. <https://www.federationaddiction.fr/gerer-la-consommation-de-tabac-pendant-la-periode-de-confinement/>
<https://www.federationaddiction.fr/hebergement-confine-et-consommation-de-substances-psychoactives-preconisations/>
<https://www.federationaddiction.fr/cannabis-et-covid-19-note-appui-pour-accompagner-les-differentes-situations/>
33. La Fédération addiction met également en place une adresse mail spécifique de soutien dans le contexte COVID-19 : soutien.covid19@federationaddiction.fr

Personnes âgées

34. <https://sfgg.org/actualites-covid-19/prise-en-charge-en-ehpad/>
35. <https://www.lassuranceretraite.fr/portail-info/sites/pub/hors-menu/annexe/retraites/offres-digitales-accessibles-et.html>.

Méthode d'élaboration et avertissement

La méthode retenue pour cette contribution est fondée sur le recueil de pratiques inspirantes mises en œuvre par les professionnels des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) grâce à une consultation de parties prenantes et d'experts (par voie électronique).

Ce document a été élaboré collégialement entre la Haute Autorité de santé et des experts désignés par la commission de l'évaluation et de l'amélioration de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (CSMS) et a été relu par les membres de la CSMS et les parties prenantes.

Une mise à jour régulière du tableau de recueil d'expériences et des pratiques est prévue.

Présentation au collège de la HAS le 06/05/2020

Validation par la CSMS en date du 05/05/2020

Cette contribution élaborée sur la base d'initiatives de terrain collectées à la date de publication est susceptible d'évoluer en fonction de nouvelles remontées. Cette contribution n'a pas vocation à être exhaustive

Cette contribution est fondée sur ce qui apparaît souhaitable ou nécessaire au moment où elle est formulée.

Participants

Haute Autorité de santé : Sandra Grimaldi, chef de service, Aylin Ayata, Chayma Fedil, Aïssatou Sow, chefs de projets, service évaluation, Emmanuelle Blondet, documentaliste, M. Lefevre

Commission de l'évaluation et de l'amélioration des établissements et services sociaux et médico-sociaux (CSMS) : Anne Caron Déglise, Alicia Jovin, Ludivine Marceau

Relecteurs : CSMS

Remerciements

La HAS tient à remercier l'ensemble des participants cités ci-dessus.

Retrouvez tous nos travaux sur

www.has-sante.fr

