

Déroulement première visite en MR.S

1. Premier contact téléphonique

- Utilisez la trame proposée pour le premier appel (document feuille de route 1^{er} appel) en laissant la place à l'expression des besoins de la structure. Ils vont probablement parler d'eux-mêmes de leurs plus grands défis
- Soyez clair sur le type de support que vous pouvez fournir
- Adaptez-vous à leur disponibilité en leur précisant que la visite prendra environ 2h
- Identifiez si la structure a besoin d'un support psychologique urgent pour prévoir la première visite avec un psychologue ou une équipe formée aux premiers secours psychologiques
- Prenez les contacts directs du directeur (GSM et mail)

2. Déplacement vers la structure

- Prévoyez dans la voiture :
 - Matériel de décontamination des surfaces (volant...) si votre voiture est partagée
 - Sac poubelle
 - Gel hydro alcoolique
 - Masque chirurgical ou FFP2 selon objectifs de la visite et choix personnel

3. Entrée dans la structure

- Rentrez dans la MR/MRS le plus « léger » possible : pas de sac, pas de veste, rien qui n'est pas indispensable à la visite. Tout matériel entrant dans et sortant de la MR/MRS est un vecteur potentiel de contamination.
- L'observation commence dès l'entrée : est-ce qu'on vous propose de vous laver les mains, de vous enregistrer sur un cahier, prise de température...
- Si non proposé : Demandez à vous laver les mains dès l'entrée

4. Premier contact avec la direction

- Présentez-vous et rappelez les objectifs de la visite
- Précisez que ce n'est pas un contrôle mais un support, et quel type de support est possible
- Demandez un tour de table pour identifier les personnes
- !! Les structures vous attendent pour obtenir des réponses, ils vont parfois se précipiter sur un sujet précis. Important de savoir écouter puis poser la discussion dans un endroit adapté.
 - a. Lieu pour l'entretien
- Restaurant des résidents ou à l'extérieur (maintenir la distance sociale)
- Evitez les endroits confinés ou à risque (petits bureaux ou infirmeries)
- A l'écart des résidents ou du personnel
 - b. Attention aux mesures à respecter
- !!! Il est possible que l'on vous propose à boire/manger, il est conseillé de refuser afin de ne pas enfreindre les règles qui feront partie des recommandations. (Rotation des horaires de repas, espace suffisant pour distance sociale, pas de partage de nourriture)

5. Déroulement de la visite dans la structure

La grille d'évaluation est divisée en catégories. Certaines ont plus de poids que d'autres, car elles sont indispensables à la protection du personnel et des résidents. La grille se remplira en partie par des questions durant la discussion et en partie par une observation directe durant le tour de la structure.

a. Discussion initiale :

- L'objectif est d'identifier les difficultés et priorités pour la MR/MRS et créer un lien de confiance. Pendant l'entretien, il est important d'évaluer les besoins à remonter aux autorités (Cat. 1 de la grille), les mesures

générales prises par l'institution (Cat.2) ainsi que l'urgence de la prise en charge de la santé mentale du personnel (Cat. 8).

- Commencer avec des questions larges : comment ça va ? comment avez-vous géré ces dernières semaines ? quels sont vos challenges ?
- L'idée n'est pas de poser les questions textuellement mais d'avoir la grille comme guide pour ne pas omettre des parties essentielles, d'où l'importance de **connaître la grille au préalable**.
- Restez flexible dans la conversation et ne soyez pas focalisé sur l'ordre de la grille d'évaluation – vous obtiendrez plus de détails en laissant aller la conversation.
- A la fin de la discussion, revenez sur les points manquants de la grille. Toutes les questions ne doivent pas être posées durant la discussion initiale. Certains aspects pratiques seront vus durant la visite.

b. Tour de la structure

- L'objectif est de constater l'application des mesures générales et de détecter les points forts et les points à améliorer, en particulier sur les thèmes essentiels à savoir les mesures d'isolement (Cat.3) et les mesures de nettoyage/désinfection (Cat. 4).
- Si vous êtes médecin et souhaitez visiter un patient, contactez votre coordinateur d'intergroupe pour la procédure plus détaillée.
- Portez attention aux affichages (Cat. 10)
- Il est conseillé de vous partager au préalable les différentes catégories à observer afin de pouvoir être plus attentif.
- !! Encore une fois, la connaissance de l'outil au préalable est indispensable pour savoir où porter votre regard.
- Pendant le tour, engagez le regard critique du personnel sur leurs pratiques. L'idéal serait que le personnel conscientise et verbalise les pratiques à améliorer afin d'en faciliter la modification ultérieure.

6. Débriefing et recommandations

- Il est important de consacrer un court moment de débriefing avec l'équipe de la visite avant de quitter la structure.
- Insistez sur les points forts et félicitez le personnel pour les mesures déjà mises en place.
- Donnez quelques recommandations essentielles sur les catégories prioritaires et faciles à modifier rapidement.
- Assurez-vous de l'exactitude des contacts.
- Informez des prochaines étapes (mail de recommandations, visite de suivi si nécessaire...).

7. Sortie

- Lavez-vous les mains avant de sortir.
- En arrivant à votre véhicule, décontaminez vos affaires si nécessaire (téléphone, bic...).

8. Rapport et recommandations

- Il est conseillé d'encoder la grille, en équipe, immédiatement après votre retour de visite.
- Les résultats indiqueront les catégories nécessitant des recommandations prioritaires.
- Ecrivez vos recommandations en suivant la trame proposée sur le dossier partagé (*drive*) qui priorise les mesures à mettre en place.
- Envoyez les outils disponibles du dossier partagé (*drive*) correspondant aux catégories en question. Sélectionnez uniquement les documents **strictement nécessaires** à la mise en place des mesures recommandées. Il serait contre-productif de surcharger les directions avec des lectures non indispensables.
- Conseils :
 - o Si plusieurs catégories sont dans le rouge, focalisez-vous sur les catégories prioritaires et réalisables avec les moyens actuels de la structure.

- Allez à l'essentiel avec un langage clair et facile à comprendre par tous. Les recommandations devraient pouvoir être comprises par tout le personnel. (Phrases courtes type « liste à puces », mots simples, ...)
- Concluez le rapport avec une proposition de suivi si jugé nécessaire (par téléphone ou visite : soutien psychosocial, formation du personnel...).
- Certaines structures n'auront pas besoin d'un suivi rapproché et pourront implémenter les mesures par elles-mêmes mais proposez votre disponibilité en cas de besoin.