

Quels enseignements pouvons-nous tirer de la pandémie COVID-19 ?

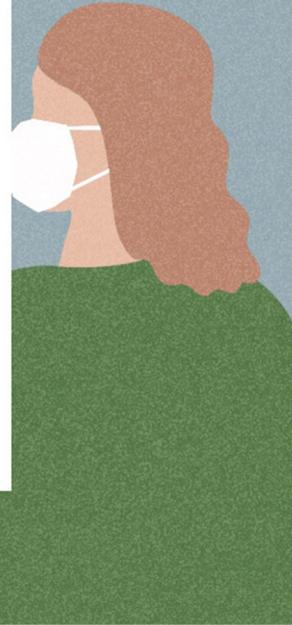
8ème colloque du réseau de soins genevois

“

Pour cette édition, la pandémie de la COVID-19 est au cœur du colloque proposé par le service du réseau de soins de la direction générale de la santé.

Même si nous ne sommes à l'évidence pas encore au bout de cette crise sanitaire, comment imaginer le monde d'après ? Tant pour les professionnels de santé se retrouvant en première ligne que pour les services et les institutions de santé privés ou publics, quels sont les défis et les enseignements que nous pouvons déjà tirer de cette période si particulière ? Cette crise sera-t-elle un accélérateur de changements et de transformations, tant sur le plan individuel que collectif ?

Différentes conférences sont proposées, sous des approches clinique, scientifique et internationale, mais aussi avec un bilan dressé par la direction générale de la santé et un retour des acteurs du réseau de soins. Plus de 900 personnes ont répondu à un questionnaire en ligne (personnel soignant, direction institutionnelle et personnel étatique), pour un résultat riche en questionnements et en vécus.



Bilan COVID-19 de la direction générale de la santé

Avec le soutien de la Commission de coordination du réseau de soins (CCRS), la direction générale de la santé (DGS) dresse un premier bilan d'un exercice périlleux qui a nécessité une mobilisation sans précédent de ses services. Selon les directives et recommandations fédérales et cantonales, la DGS doit sans cesse s'adapter pour répondre aux besoins de la population, des institutions de santé, et se réorganiser pour évaluer quotidiennement la situation, par exemple en matière de traçage des cas ou d'implémentation de lieux de vaccination.



ADRIEN BRON
Directeur général

BIO EXPRESS

Adrien Bron dirige la direction générale de la santé de Genève depuis dix ans. Auparavant, il a été responsable des projets stratégiques de santé comme secrétaire général adjoint du département chargé de la santé. Avant son entrée à l'Etat de Genève, il a exercé la profession de journaliste pendant une douzaine d'années, notamment en tant que correspondant au Palais fédéral et chef de la rubrique nationale de la Tribune de Genève et de 24 Heures.

Après des études de lettres et de sciences politiques, Adrien Bron a suivi diverses formations dans le domaine de la gestion et du management.

La crise COVID-19, un révélateur des fonctionnements et dysfonctionnements

Qu'est-ce que la crise COVID-19 révèle du réseau de soins genevois ? Quel constat peut-on déjà tirer sur notre fonctionnement et sur le rôle des uns et des autres ? Cette période est un formidable révélateur des bons fonctionnements comme des dysfonctionnements. Cette crise est aussi un accélérateur de réflexions. Le propos sera, sur la base à la fois des extraordinaires retours des partenaires réunis pour la préparation de ce colloque, et sur la base des dix-huit mois passés à coordonner les moyens de lutte et les décisions politiques, de tenter de dégager quelques lignes de force pour structurer les réflexions à venir.



AGLAE TARDIN
Médecin cantonale

BIO EXPRESS

La Dre Aglaé Tardin a effectué l'essentiel de sa formation à Genève. Titulaire d'un Master en santé publique (IMSP, Genève), d'un diplôme de médecine tropicale (IMT, Anvers), d'un CAS en protection de l'enfance (HETS, Genève) et d'un DAS en management durable (HEG, Genève), elle dispose d'une grande expérience en médecine communautaire et en santé publique.

Après plusieurs expériences à l'étranger dans le développement de projets de soins de santé primaires, elle a rejoint le service de santé de l'enfance et de la jeunesse (SSEJ) du département de l'instruction publique en 2012, où elle a notamment été chargée de la thématique de la migration, de l'intégration des enfants à besoin particulier et de situations de maltraitance.

Nommée médecin cantonale en janvier 2020 pour une prise de poste en mai de la même année, elle est entrée en fonction prématurément en raison de la pandémie de COVID-19. Elle gère depuis dix-huit mois – avec une équipe dédiée dont les caractéristiques principales sont l'agilité et l'adaptabilité face à une situation complexe et évolutive – l'épidémie de COVID-19 à Genève.

Le sens du réseau et du soin dans la gestion d'une crise

Avec l'arrivée du premier patient COVID en Suisse en février 2020 suivie de l'explosion des cas positifs, les autorités politiques et sanitaires se sont mobilisées selon un modèle de gestion de crise. Cette pandémie a des caractéristiques particulières, comme le fait qu'elle rapproche et isole, qu'elle est extrêmement imprévisible, et que les connaissances – et consignes qui en découlent – sont évolutives, limitées, et rapidement obsolètes. Dans ce contexte, la DGS et le SMC – qui avaient pour mission de gérer la crise au niveau opérationnel – se sont retrouvés au centre d'un réseau de professionnel.le.s impliqué.e.s à différents niveaux. Quels défis ont apporté ces réseaux et pour quels bénéfices ? Quelle forme a pris le "soin", face à la survie et à l'urgence ?

Bilan du réseau de soins du canton de Genève

De l'urgence à une pérennité des pratiques professionnelles et organisationnelles en pleine transformation.

Retour des résultats du questionnaire en ligne.

Face à la pandémie de COVID-19, le réseau de soins s'est retrouvé en première ligne. Il était indispensable de recueillir le vécu des professionnel.le.s de la santé et du travail social associé à la santé afin de dresser un bilan au plus proche de la réalité.

914 personnes se sont mobilisées et ont participé au questionnaire en ligne, proposé par la Commission de coordination du réseau de soins (CCRS) et du service du réseau de soins. Trois grandes thématiques ont été abordées :

- 1) Soins et accompagnements en termes de pratiques professionnelles
- 2) Communication entre les professionnels du réseau de soins et du travail social
- 3) Environnement et organisation du travail

Cette conférence présentera les résultats détaillés de ces réponses et proposera des recommandations qui pourront être des sources précieuses d'enseignement à retirer de cette période si particulière.



JOEL GOLDSTEIN

Directeur Pro Senectute Genève

BIO EXPRESS

Directeur depuis 2016, Joël Goldstein a suivi la formation d'animateur socioculturel (1988-1991) et d'assistant social (1995) à la Haute école de travail social (HETS), puis a acquis des compétences en management ainsi qu'en gérontologie en suivant des CAS proposés par l'Université de Genève. De 1992 à 2016, Joël Goldstein a travaillé au sein de l'EMS *Les Marronniers* en qualité d'assistant social puis en tant que directeur depuis 1999. Il est père de quatre enfants et grand-père d'une petite-fille.



SOPHIE COURVOISIER

Directrice générale Association Alzheimer Genève

BIO EXPRESS

Après un début de carrière dans le monde bancaire, Sophie Courvoisier a souhaité réorienter sa carrière en 2005 dans le domaine social. En 2007, elle a rejoint Alzheimer Suisse où elle était en charge de la coordination des prestations au niveau Suisse. C'est en 2013 qu'elle a pris la direction de Alzheimer Genève dont elle est aujourd'hui la directrice générale.

Gestion de la communication liée à la pandémie

Les enjeux liés à la communication de crise, l'information, la désinformation, l'influence des réseaux sociaux et la gestion des risques sont abordés avec le retour de deux expériences genevoises.

Nous découvrirons comment la crise sanitaire a été couverte par les médias, spécifiquement par une télévision de proximité genevoise ainsi que son travail avec les représentants sanitaires.

La parole est également donnée à une institution de santé pour le maintien à domicile afin de comprendre quels ont été les processus de communication mis en place à l'égard de son personnel soignant, de ses bénéficiaires et de leurs familles face aux enjeux de la crise. Avec des changements quasi quotidiens, comment rendre une information efficace ou traduire une recommandation pour assurer la poursuite du travail d'accompagnement et de soins dans les meilleures conditions possibles ?



LAURENT KELLER

Rédacteur en chef de Léman Bleu

BIO EXPRESS

Laurent Keller est né à Fribourg en 1976. Après un Master à l'Institut des hautes études internationales (IUHEI) à Genève, il devient journaliste et rédacteur en chef adjoint de la télévision privée Léman Bleu sur laquelle il présente le téléjournal et coproduit l'émission Genève à chaud. En 2008, il rejoint la Radio Télévision Suisse (RTS) comme producteur éditorial et présentateur de l'émission Forum. Après quelques années à l'hebdomadaire Le Matin Dimanche, il prend dès 2014 la rédaction en chef et la direction de la télévision Léman Bleu. Il est membre du comité de Telesuisse et enseigne le Mobile Journalism au Centre de formation au journalisme et aux médias (CFJM).

Le journalisme à l'épreuve du COVID-19

Sidération et panique dans la société, mise sous tension des milieux médicaux et des autorités politiques, la crise sanitaire a également placé les médias face à des choix cornéliens : désertier pour protéger les collaborateurs ? Montrer la réalité des faits aussi anxiogène soit-elle ? Porter la voix de l'Etat en toute indépendance ? Intégrer les voix discordantes sans faire le jeu des comploteurs ? Laurent Keller revient sur deux ans d'arbitrages complexes pour maintenir un journalisme de qualité, au service du public, en temps de crise.



BERNARD PAGELLA

Directeur des services partagés à imad

BIO EXPRESS

Bernard Pagella est depuis 2015 directeur des services partagés de l'institution genevoise de maintien à domicile (imad) et membre de son comité de direction. Diplômé en histoire et en sciences politiques, il a travaillé auparavant quinze ans au Comité international de la Croix-Rouge avant de rejoindre l'Etat de Genève où il a été pendant dix ans secrétaire général adjoint du département chargé des politiques de santé. Durant la crise sanitaire, il a participé à la mise sur pied et au fonctionnement de la cellule de crise concernant la communication.

Organisation et enjeux d'une communication de crise : l'exemple de imad

Il n'y a pas de gestion de crise réussie sans une bonne communication. Pour une institution de santé comme imad, l'enjeu était double : assurer une communication interne transparente et efficace pour rassurer et mobiliser le personnel ; transmettre des informations pertinentes aux partenaires, aux bénéficiaires ainsi qu'à la population genevoise. Au sein du dispositif de crise mis en place par imad, la création d'une « cellule communication » a été priorisée. Fonctionnelle dès mars 2020, celle-ci a fait face à plusieurs défis : s'adapter à l'évolution et aux aléas de la crise, proposer des modes de communication assurant un lien entre les parties prenantes et répondre à l'intérêt de médias qui, parfois, découvriraient les enjeux du maintien à domicile.

Impacts de la pandémie sur la santé mentale

Les thématiques relevant de la santé mentale ont été identifiées comme des risques majeurs liés à la situation pandémique et aux conditions de vie durant cette crise. Les enjeux collatéraux des prises en charge et les défis pour le futur sont abordés, ainsi que les mesures organisationnelles et les capacités d'adaptation et d'apprentissage des travailleurs au travers d'une étude universitaire menée à Genève.



STEFAN KAISER

Médecin-chef du service de psychiatrie des HUG et professeur ordinaire au département de psychiatrie de la Faculté de médecine de l'Université de Genève

BIO EXPRESS

Avant d'arriver à Genève en 2017, Stefan Kaiser a effectué sa formation post-graduée à l'Hôpital universitaire de Heidelberg et a occupé différentes fonctions de cadre à l'Hôpital universitaire de psychiatrie de Zurich. Ses travaux de recherche se concentrent sur les troubles psychotiques, en particulier la schizophrénie.

Les impacts de la pandémie sur la santé mentale et les services psychiatriques

La pandémie de COVID-19 continue d'avoir un impact majeur sur la santé mentale de la population et des services psychiatriques. La première partie de la présentation se concentrera sur les effets de la pandémie sur la santé mentale dans la population générale ainsi que les conséquences pour les personnes ayant souffert d'un trouble psychique chronique avant la pandémie. La deuxième partie abordera l'adaptation des services psychiatriques en incluant les difficultés rencontrées. Malgré l'hétérogénéité de la littérature scientifique, il est possible de définir des pistes d'amélioration pour permettre de fonctionner mieux, non seulement en temps de crise, mais aussi en temps normal.



RAFAËL WEISSBRODT

Professeur associé HES, Dr en science politique, Ergonome européen, MSc en psychologie du travail et des organisations, Haute école de santé, HES-SO Valais-Wallis.

BIO EXPRESS

Rafaël Weissbrodt est professeur associé à la Haute école de santé, HES-SO Valais-Wallis, et chargé d'enseignement à l'Université de Neuchâtel, Institut de psychologie du travail et des organisations. Il est titulaire d'un doctorat en science politique, d'un master en psychologie du travail et des organisations, et du titre d'Ergonome européen. Ses champs d'intérêt portent sur la gestion de la santé et de la sécurité au travail, sur la résilience organisationnelle face à l'émergence de risques sanitaires, naturels et technologiques, ainsi que sur la conception d'organisations du travail saines et performantes.

Résilience organisationnelle et pandémie : quelles stratégies les équipes ont-elles mis en place face aux situations problématiques rencontrées dans leur travail?

La résilience organisationnelle se rapporte aux processus et capacités grâce auxquels une institution arrive à surmonter une crise majeure, en maintenant le cours de ses opérations habituelles malgré de fortes perturbations. Elle s'appuie sur des processus d'anticipation et de détection des perturbations, d'adaptation en temps réel et d'apprentissage post-événement. Les équipes de travail contribuent, de manière essentielle, à ces processus, en révisant leurs modes opératoires face aux perturbations rencontrées, en inventant de nouvelles façons de faire et en capitalisant sur leurs expériences de terrain. L'exposé illustrera des principes à partir d'une étude longitudinale menée auprès de professionnels de la santé entre avril 2020 et février 2021, à Genève et en Suisse romande.

Gestion de la pandémie au plan international

Conséquences humanitaires de la pandémie de COVID-19 et réponses apportées par le CICR à travers le monde

Tout le monde reconnaît l'impact dramatique qu'a eu la pandémie en termes de santé publique, par exemple en Amérique latine et en Asie. Toutefois, les mesures prises par les autorités dans des pays déjà fragilisés par des crises humanitaires préexistantes ont eu un impact économique et social non moins grave. Dans ce contexte, le CICR s'est attelé à renforcer la réponse internationale en termes de prévention, de soins puis de vaccination, avec un accent sur les groupes vulnérables dont les détenus et les déplacés. En même temps, le CICR a maintenu, voire accru ses activités régulières d'assistance, de protection et de diplomatie humanitaire tout en protégeant les 20'000 collègues de l'organisation travaillant dans une centaine de pays. La conférence reviendra sur ces développements pour en tirer des enseignements pour l'avenir.



ESPERANZA MARTINEZ

Responsable de la gestion de crise COVID-19 pour le Comité international de la Croix-Rouge (CICR) - MD, MIPH, MHM

BIO EXPRESS

Dr Esperanza Martinez est actuellement responsable de la gestion de la réponse à la crise du COVID-19 pour le Comité international de la Croix-Rouge (CICR) tant sur le plan de ses opérations humanitaires à travers le monde qu'au niveau de son siège à Genève. Auparavant, elle dirigeait les programmes de santé du CICR au bénéfice des personnes affectées par des conflits armés ou par situations de violence interne dans plus de 80 pays.

Dr Esperanza Martinez est diplômée en médecine et en chirurgie générale (Colombie) et s'est spécialisée en santé publique internationale et en gestion de la santé (Australie). Sa carrière de plus de vingt ans dans le secteur humanitaire inclut plus de dix ans de travail directement sur le terrain dans des pays affectés par des conflits armés.