

## PRÉSENTATION & PROCÉDURE

### DISPOSITIF NATIONAL DE SOUTIEN MÉDICO-PSYCHOLOGIQUE DANS LE CADRE DE L'ÉPIDÉMIE DE CORONAVIRUS (COVID-19)

La situation liée à l'épidémie de Covid-19 constitue une situation potentiellement stressante pour de nombreuses personnes.

Afin de répondre à cette conséquence, un dispositif national de prise en charge médico-psychologique au bénéfice des personnes qui en auraient besoin est instauré via le numéro vert 24h/24 et 7j/7 : 0 800 130 000 en lien avec la Croix-Rouge et le réseau national de l'urgence médico-psychologique (CUMP).

L'objectif est d'assurer le repérage des personnes appelant le numéro vert grand public déployé par le Ministère des solidarités et de la santé qui expriment un besoin de soutien psychologique ou le cas échéant, présentent des manifestations de stress dans leur discours ou une détresse psychologique (cf. annexe 1). Il s'agit aussi d'éviter de surcharger les SAMU-Centre 15 de ces appels.

#### 1. Un dispositif innovant et partenarial

Le dispositif s'appuie sur :

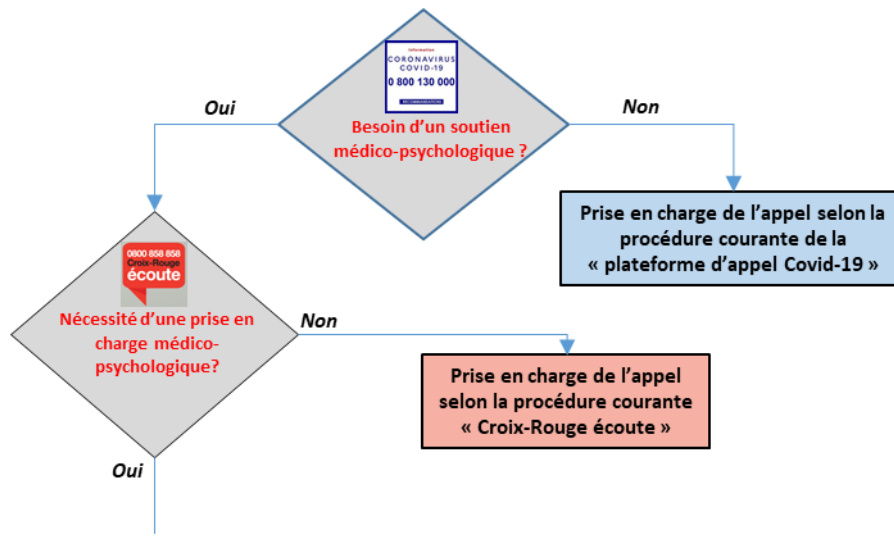
- le numéro vert grand public afin de ne pas créer un numéro supplémentaire ;
- la plateforme « Croix-Rouge Écoute » qui s'adresse à toute personne ressentant le besoin de parler, quel que soit son âge ou sa situation ;
- Le réseau national de l'urgence médico-psychologique regroupant les professionnels des CUMP.

#### 2. Processus de gestion des appels

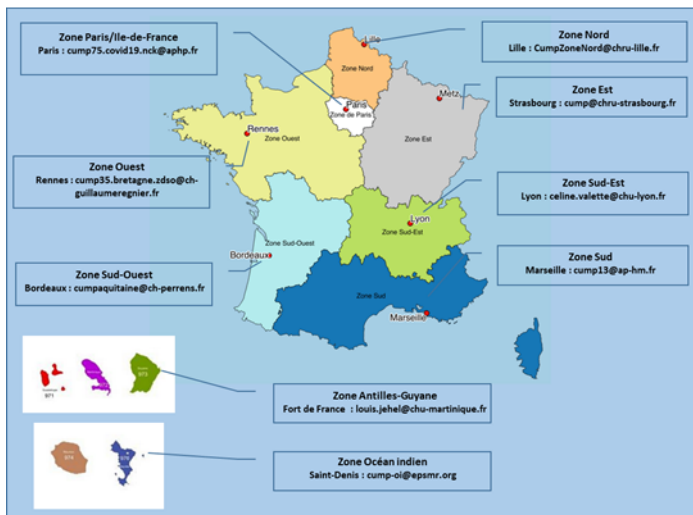
Le processus de gestion des appels est le suivant :

1. L'appel passe par la plateforme 0 800 130 000 ;
2. Si demande directe ou repérage par les opérateurs du numéro vert d'un besoin de soutien psychologique transfert sur la plateforme « Croix-Rouge écoute 0 800 858 858 » ;
3. Si nécessité d'une prise en charge médico-psychologique spécialisée identifiée par les bénévoles de la plateforme « Croix-Rouge écoute 0 800 858 858 » renvoi sur les référents CUMP zonaux pour prise en charge médico-psychologique personnalisée en fonction du lieu de résidence des appelant ;
4. Prise en charge médico-psychologique personnalisée organisée par la CUMP zonale en lien avec les CUMP de la zone.

# Coronavirus (COVID-19)



Information par mail en fonction de son lieu de résidence des référents CUMP zonaux pour prise en charge médico-psychologique personnalisée



Annexe 1

Critères de repérage des manifestations de stress chez un appelant

Réseau national des CUMP  
Prise en charge médico-psychologique Epidémie  
COVID-19

**ORIENTATION NUMERO CROIX ROUGE**  
**0 800 858 858**

L'opérateur perçoit des manifestations de stress dans le discours de l'appelant ou une détresse psychologique (cf. glossaire).

Il lui propose de transférer son appel vers le numéro croix rouge (0 800 858 858) pour un soutien psychologique.

Glossaire des éléments pouvant évoquer un stress :

- |                     |                          |                    |                          |
|---------------------|--------------------------|--------------------|--------------------------|
| Peur                | <input type="checkbox"/> | Panique            | <input type="checkbox"/> |
| Troubles du sommeil | <input type="checkbox"/> | Pleurs – Tristesse | <input type="checkbox"/> |
| Solitude            | <input type="checkbox"/> |                    |                          |



Annexe 2

Fiche de liaison « Croix-Rouge Écoute » et Réseau national de l'urgence médico-psychologique



Réseau national des CUMP  
Prise en charge médico-psychologique Epidémie COVID-19

CELLULES D'URGENCE MEDICO-PSYCHOLOGIQUE ZONALES

ILE-DE-FRANCE     NORD     EST     OUEST     SUD OUEST     SUD EST     SUD     OUTRE-MER

FICHE PATIENT

Date : \_\_\_\_\_ Heure : \_\_\_\_\_

IDENTITE du PATIENT

Nom : \_\_\_\_\_  
Prénom : \_\_\_\_\_  
Sexe (M/F) : \_\_\_\_\_  
Adresse (N°, Voie): \_\_\_\_\_  
Code Postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_  
Téléphone : \_\_\_\_\_

Age : \_\_\_\_\_ Proximité COVID+  oui  non

SYMPTOMES IMMEDIATS

Peur   
Pleurs - Tristesse   
Troubles du sommeil d'apparition récente   
Panique   
Sentiment de culpabilité   
Isolement social   
Autre (préciser)  \_\_\_\_\_