

## **Prendre soin de votre bien-être émotionnel : Conseils pour les professionnels de la santé pendant le COVID-19**

La pandémie liée au COVID-19 a mis la vie quotidienne de tous à rude épreuve. Tous les New-Yorkais s'efforcent d'assurer leur sécurité ainsi que celle de leurs proches, tout en étant confrontés à la perte de membres de la communauté et aux nouvelles réalités de la distanciation physique. De plus, les récents incidents liés aux difficultés économiques, à la brutalité policière et à la prise de conscience accrue des inégalités raciales ne font qu'ajouter à cette période extrêmement difficile. Les professionnels de la santé, y compris les prestataires cliniques, les administrateurs et le personnel d'entretien, sont confrontés à des facteurs de stress et à des difficultés uniques. Soutenir le bien-être physique et mental des professionnels de la santé est essentiel pour ralentir la propagation du virus et protéger nos communautés. Connaître l'effet unique du stress sur les professionnels de la santé peut les aider à surmonter ces moments difficiles.

### **Le stress lié au COVID-19 dans les milieux de la santé**

- **L'évolution de l'information** : Il s'agit d'un nouveau virus qui n'avait encore jamais été observé chez l'être humain. Les professionnels de la santé doivent s'adapter aux modifications constantes des directives cliniques.
- **Le manque de personnel** : Les professionnels de la santé tombent malades ou doivent s'absenter pour s'occuper de membres malades de leur famille, ce qui accentue les problèmes d'effectifs.

### **Le stress lié au COVID-19 chez les professionnels de la santé**

- **Le risque d'infection** : Tous les travailleurs de la santé, y compris les travailleurs à domicile et ceux qui travaillent en milieu communautaire, sont exposés à un risque accru d'infection. Les travailleurs peuvent avoir à peser les risques sanitaires, y compris la sécurité de leur famille, avec la perte potentielle de revenus.
- **La charge de travail** : De nombreux professionnels de la santé font des heures supplémentaires ou plus longues, accomplissent des tâches en dehors de leur rôle habituel et ont une charge de travail plus lourde. Les professionnels de la santé ont également d'autres responsabilités en dehors du lieu de travail qui ont peut-être augmenté pendant la pandémie.
- **Le volume de patients** : Le stress lié aux décisions parfois difficiles à prendre concernant le temps et les ressources peut être très intense.
- **Le stress physique** : Les professionnels de la santé souffrent parfois de douleurs physiques causées par les heures de travail plus longues, le port d'équipement de protection et l'évolution des routines et des protocoles.
- **Le bilan des morts** : Soigner des patients gravement malades et faire face à un bilan qui ne cesse de s'alourdir est difficile à vivre. Les professionnels de la santé peuvent ressentir de la colère, de l'impuissance ou une perte de contrôle.

- **De nouveaux environnements** : Les prestataires de la santé peuvent travailler dans de nouveaux environnements et emprunter de nouveaux itinéraires ou des modes de transport différents ; certains se sont portés volontaires pour travailler dans de nouveaux environnements ou sont revenus de leur retraite. Pour beaucoup, le nouvel environnement peut à lui seul ajouter un élément de stress.
- **Le stress financier** : La perte de revenus d'un ou de plusieurs membres du ménage peut compliquer la tâche des travailleurs de la santé qui doivent prendre eux-mêmes des congés maladie afin de pouvoir subvenir aux besoins de leur ménage.

### Les manières de gérer le stress

Des réactions émotionnelles à des situations stressantes, telles que cette crise sanitaire naissante, sont attendues. Il est important de vous rappeler qu'il est nécessaire de prendre soin de vous pour continuer à prendre soin des autres. Bien que de nombreux éléments ne dépendent pas de vous, concentrez-vous sur les choses que vous pouvez contrôler pour gérer le stress et l'anxiété et améliorer votre résilience.

- **Soyez à l'écoute de vos sentiments.** Reconnaissez quand vous vous sentez triste, fâché(e), frustré(e) et épuisé(e) Il est naturel que ces sentiments paraissent insurmontables à certains moments. Soyez conscient de ce que vous éprouvez au moment présent et sachez que ces sentiments sont normaux.
- **Surveillez votre santé physique et mentale.** Remarquez les changements pouvant indiquer une maladie physique, une anxiété accrue ou une dépression. Des services gratuits sont proposés en ligne ou par le biais d'applications (apps) qui aident à la prise de conscience et au soutien de la santé mentale. NYC Well propose un certain nombre d'applications pour le bien-être et le soutien émotionnel qui peuvent vous aider à faire face. Consultez l'« App Library » (bibliothèque d'applications) sur [nyc.gov/nycwell](https://nyc.gov/nycwell) pour obtenir des outils en ligne qui vous aideront à prendre soin de votre santé et de votre bien-être émotionnel. Demandez à votre employeur s'il existe des services de soutien mis à la disposition du personnel.
- **Prenez des pauses quand vous le pouvez.** Même pendant une minute ou deux, autorisez-vous à faire une pause et à vous recentrer sur ce qui vous entoure, sur ce que vous ressentez et ce que vous devez faire ensuite. Faire des exercices de respiration et d'autres exercices de concentration peuvent aider à calmer l'anxiété et à rétablir votre capacité à vous concentrer si vous vous sentez dépassé(e).<sup>1</sup>
- **Oubliez momentanément les actualités.** Réservez du temps pour des activités amusantes et relaxantes en dehors du travail et des nouvelles liées au COVID-19.
- **Assurez-vous de manger et de dormir régulièrement.** Dans les situations stressantes, nous oublions souvent nos besoins les plus élémentaires. Prenez le temps de vous reposer suffisamment, de manger sainement et de faire de l'exercice physique.

---

<sup>1</sup>**La respiration** : Respirez lentement et profondément. Inspirez par le nez et expirez par la bouche. Sentez votre ventre se gonfler à l'inspiration et se creuser à l'expiration. Recommencez.

**La prise de conscience** : Il s'agit de s'exercer à être conscient(e) et présent(e). Installez-vous dans le présent en faisant attention à ce qui vous entoure. Par exemple, prenez le temps de regarder cinq choses, de toucher quatre choses, d'écouter trois choses, de sentir deux choses et de goûter une chose.

## Restez en contact

Aujourd'hui plus que jamais, il est important de garder contact avec nos proches et nos réseaux de soutien.

- **Communiquez avec votre famille, vos amis et vos proches.** Utilisez les SMS, le chat vidéo, le téléphone ou les réseaux sociaux. Un bonjour rapide peut vous rappeler que les gens sont reconnaissants de votre dur travail et de votre engagement.
- **Communiquez avec vos collègues pendant que vous travaillez.** Discutez avec vos superviseurs et collègues, reconnaissez le stress partagé par tous et faites preuve de solidarité les uns envers les autres.
- **Identifiez et utilisez votre réseau de soutien.** Sachez vers qui vous tourner lorsque vous vous sentez triste, en colère ou avez besoin de faire une pause. Identifiez les activités qui vous aident à faire face à des sentiments spécifiques et partagez-les avec ceux avec qui vous vous sentez à l'aise de sorte que votre réseau de soutien soit prêt à réagir en cas de besoin.

## Créez un environnement de travail solidaire

De nombreuses politiques et procédures standard évoluent pour répondre aux besoins de la réponse au COVID-19. Cela peut entraîner de la confusion et accentuer le stress. La direction doit renforcer le soutien fourni pour contribuer à réduire ces sentiments.

- **Communiquez clairement et régulièrement avec le personnel.** Reconnaissez le fait que les choses évoluent constamment, mais fournissez des messages cohérents et clairs sur l'évolution de la situation. Favorisez un sentiment de calme et de sécurité tout en reconnaissant que les circonstances sont difficiles.
- **Tenez compte des préoccupations du personnel.** Assurez-vous que le personnel se sente entendu, et répondez à ses préoccupations. Précisez clairement le statut des mesures de protection, notamment des EPI, des protocoles pour les patients et de l'affectation des ressources. Il n'y a pas toujours de réponse à tout, mais les questions doivent quand même être entendues.
- **Reconnaissez les disparités en matière de santé entre les Noir(e)s et les Latinos/as new-yorkais(es) et réagissez-y :** Montrez à votre personnel que vous êtes conscient(e) que les taux d'infection par le COVID-19 et les décès qui y sont liés ont été plus élevés parmi les Noir(e)s et les Latinos/as new-yorkais(es). Réagissez à ces inégalités en vous assurant que les préoccupations du personnel noir et latino ont été entendues et prises en compte.
- **Reconnaissez et répondez aux incidents traumatisants liés à la violence policière et aux protestations demandant justice :** Il est important de reconnaître les incidents particulièrement traumatisants liés à la brutalité policière et aux protestations face aux traumatismes historiques et actuels subis par les Noirs, les indigènes et les autres personnes de couleur. Il est également important de reconnaître les préoccupations émotionnelles du personnel concernant les protestations contre les incidents liés à la brutalité policière, à l'injustice et à l'iniquité raciales, en plus de la crainte concernant leur propre sécurité et celle de leurs proches. Prévoyez du temps libre pour permettre au personnel de faire son deuil et de prendre soin de lui-même.

- **Fournissez une formation et des occasions de gérer le stress.** Intégrez des outils de gestion du stress aux protocoles standard. Fournissez au personnel des moyens de s'exprimer et des ressources pour recevoir un soutien en matière de santé mentale. Encouragez le personnel à accéder à des ressources comme une pratique régulière de soins personnels.

### Soutien et informations supplémentaires

- Pour obtenir davantage d'informations sur le stress et l'anxiété, y compris des conseils pour surmonter les difficultés et rester en contact, ainsi que des informations sur le deuil et la perte, consultez le site [nyc.gov/health/coronavirus](https://nyc.gov/health/coronavirus).
- Le « NYC Department of Youth and Community Development » (Service de la jeunesse et du développement communautaire de NYC) propose des ressources pour tous les âges sur la manière de parler du racisme. Consultez [nyc.gov](https://nyc.gov) et cherchez « [talking about racism](#) » (parler du racisme).
- Allez sur [RaceForward.org](https://RaceForward.org) et lisez leur [appel à l'action](#) en faveur d'un planning d'urgence équitable sur le plan racial pour faire face à l'impact sur les personnes et les communautés de couleur. NYC Well propose des applications de bien-être et de soutien émotionnel ([apps](#)) qui peuvent vous aider à faire face aux difficultés. Un grand nombre de ces ressources proposent des services gratuits et de haute qualité aux professionnels de la santé. Si vos symptômes de stress deviennent trop difficiles à gérer, contactez NYC Well pour parler avec un conseiller qualifié, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, dans plus de 200 langues. Appelez le 888 692 9355 ou chattez en ligne en vous rendant sur [nyc.gov/nycwell](https://nyc.gov/nycwell).
- L'« Emotional Support Helpline » (Assistance téléphonique de soutien émotionnel) de l'État de New York pour le COVID-19 est assurée par des professionnels volontaires spécialisés. Ils sont là pour vous écouter, vous soutenir et vous orienter vers d'autres services de 8 h à 22 h, sept jours sur sept, au 844 863 9314.
- La « Worker Protection Hotline » (Assistance téléphonique pour la protection des travailleurs) est disponible pour les questions concernant la réouverture, les directives en matière de santé et de sécurité sur le lieu de travail, ou pour signaler un employeur qui ne respecte pas les exigences de réouverture. Appelez le **311** ou le 212 436 0381.
- Pour ceux qui vivent en dehors de New York, la « Disaster Distress Helpline » (Assistance téléphonique en cas de catastrophe) est disponible au niveau national 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Elle offre un soutien émotionnel et des conseils en cas de crise à toute personne en détresse ou ayant d'autres problèmes de santé mentale liés à la pandémie du COVID-19. Les appels (800 985 5990) et les textes (textez « TalkWithUs » au 66746) sont pris en charge par des conseillers formés qui écouteront les préoccupations de l'appelant, exploreront les options d'adaptation et les autres soutiens disponibles, et proposeront des références aux ressources communautaires pour le suivi des soins et du soutien.

**Le Département de la Santé de la ville de NYC peut modifier ses recommandations en fonction de l'évolution de la situation.**

7.21.20