



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

Dre Aglaé Tardin

Médecin cantonale de Genève

Mardi 16 novembre 2021

Colloque du réseau de soins du canton de Genève



REPUBLIQUE ET CANTON DE GENEVE
Département de la sécurité, de la population et de la santé
Direction générale de la santé
Service du médecin cantonal



Programme

- Une crise qui dure: état des lieux intermédiaire
- Une structure à l'épreuve de la réalité
- Le virus, moteur du changement
- Frontières et solidarités
- Réseaux: gouvernance et articulation
- Technologie de crise
- La place de l'Etat
- La parole de l'expert
- Conclusion





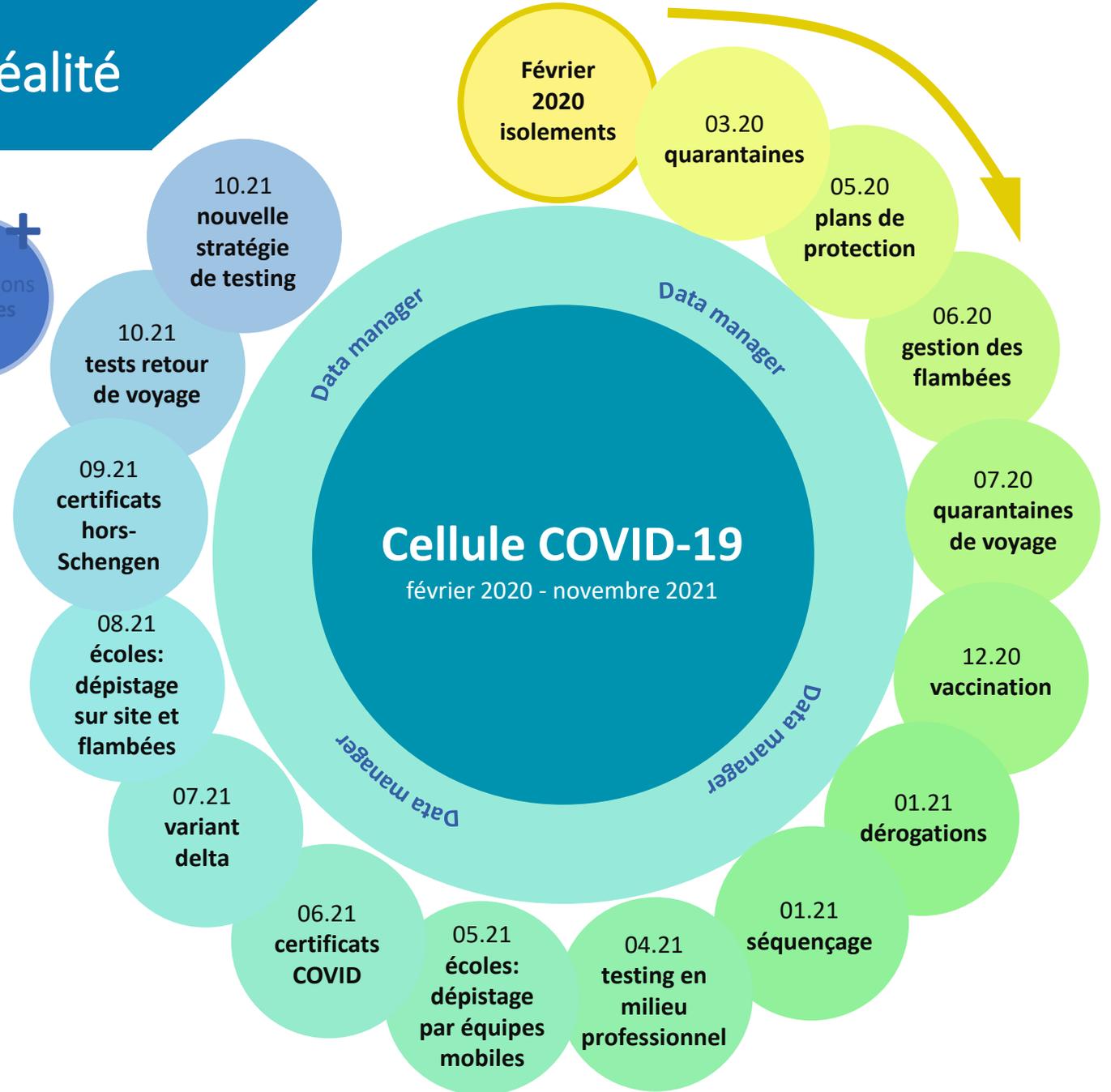
Epidémie de COVID-19: une crise qui dure

- L'enjeu communicationnel
(infodémie, dialogue entre entités, info à la population, connaissances floues et changeantes)
- Une pandémie qui isole et rapproche
(physiquement séparés et technologiquement connectés, le proche est le danger et une ressource)
- Extrême volatilité de la situation
(difficulté d'anticiper alors que les paramètres sont nombreux et changeants)





Une structure à l'épreuve de la réalité



- **Février 2020:** création à Genève d'une structure dédiée pour gérer la pandémie: la Cellule COVID-19 du SMC.
- **Première mission:** identification et mise en isolement des personnes contaminées.
- Depuis, complexification et hétérogénéisation des tâches avec **ajout cumulatif de nouvelles missions.**
- **L'équipe** de la Cellule COVID-19 – qui a compté jusqu'à 300 collaboratrices et collaborateurs au plus fort de la crise – est constitué de médecins, infirmiers, data managers, logisticiens, téléphonistes, chargés de communication, anthropologues, conseillers scientifiques et juristes.



Le virus, moteur du changement

- Nouvelle temporalité
- Flexibilité du cahier des charges, polyvalence
- Négociations, dialogue, discussions
- Outils informatiques
- Situations sur le terrain: complexité et diversité





Comment gérer une pandémie: les défis du terrain

Au centre, l'humain: diversité et complexité de la réalité

- Consignes automatisées ou orales: la question de la confiance
- Une consigne... et tant d'interprétations possibles
- Accompagnement technologique des aînés
- Des consignes illogiques ou changeantes





Réseaux: gouvernance et articulation des différentes structures

- Solidarité et collaboration
- Consignes, recommandations, données, expériences: allers-retours entre les différents acteurs
- Réquisition des cliniques
- Outils de communication: partage d'information et transparence
- **Point clef:** ne pas œuvrer en silos mais besoin de dialogue et de coordination





- Du fax et fichier Excel...
 - ... à REDCap
- **Point clef:** outil informatique efficace non pas parce qu'il est complet et achevé, mais au contraire parce qu'il est évolutif et s'adapte en continu pour répondre aux besoins du terrain.





Degré d'interventionnisme de l'Etat: quelle juste mesure?

- **Equilibre à trouver entre**
 - **une crise qui, d'aiguë, devient chronique**
 - **la sécurité sanitaire**
 - **et les libertés individuelles**
- **Nécessité d'une population partenaire**
- **Population: le difficile apprentissage de la responsabilité**
- **Des choix et des conséquences (concrètes, rapides et dramatiques)**





- Place et poids de la parole de l'expert:
l'épidémiologiste face à Karen_79, Springfield, Ohio.
- Théories du complot et amalgames des élites (savoir, pouvoir, argent)
- Occuper l'espace, vulgarisation et pédagogie:
 - gestion de l'incertitude et du risque
 - connaissances médicales
 - capacité à comprendre des statistiques et des graphiques
 - compétences logiques
- La juste place des thérapies alternatives





Conclusion: la mission impossible (et pourtant remplie)

Gérer l'incertitude et anticiper l'imprévisible

- Outils et équipes flexibles, polyvalents et ouverts au changement
- Dialogue et transparence entre différentes entités
- Repères et cohérence
- Communication à la population
- Implication de la population





Merci pour votre écoute



REPUBLIQUE ET CANTON DE GENEVE
Département de la sécurité, de la population et de la santé
Direction générale de la santé
Service du médecin cantonal

POST TENEBRAS LUX