

Implication des bénévoles dans le cadre de la sécurisation du parcours des patients pour limiter la diffusion du virus COVID-19

Contexte

Une note AP-HP « Organisation du parcours des patients, de la protection des patients et des personnels à l'heure du confinement et de la reprise de l'activité non COVID-19 » du 20 avril prévoit une série de mesures pour limiter la diffusion du virus au sein de l'hôpital, pour les personnels et pour les patients.

Elle précise notamment des mesures nouvelles de protection pour les patients et visiteurs se présentant dans nos hôpitaux. Un dispositif spécifique est mis en place : « *Un stand est dressé à l'entrée de chaque hôpital pour informer les patients et les visiteurs, distribuer masque chirurgical et solution hydro-alcoolique.* »

Sont prévues aussi d'autres mesures pour favoriser la sécurité de tous : distanciation spatiale des salles d'attentes, téléconsultations favorisées, circuit administratif et paiement à distance plutôt qu'en présentiel...

Ces recommandations nous conduisent à proposer un dispositif concret d'accueil et de mobilisation collective, à destination des patients et visiteurs, déployé dans tous les hôpitaux, avec :

1. Des « **stands d'accueils** » sur tous les sites, renforcés en visibilité, en ressources humaines et en équipements pour informer et donner les moyens aux gens de se protéger (masques, SHA) ;
2. Un kit de communication « léger » permettant une diffusion plus large du mot d'ordre dans les chambres, les salles d'attentes... (Affiches adaptées, badges, mise en valeur du lieu de distribution SHA et masques dans les accueils de services, appli...) ;
3. La labellisation d'initiatives en faveur de la protection de tous face à l'épidémie (affiches pour inciter au paiement en ligne, à la téléconsultation, vignettes réseaux sociaux...) ;
4. Un « mot d'ordre » comme label/signature d'une mobilisation de toute la communauté hospitalière, qui inclue patients, visiteurs, professionnels, **bénévoles**... et puisse poser une marque sur un ensemble d'outils et de mesures, avec des éléments de langages communs. Ce mot d'ordre doit accompagner le changement de l'hôpital à l'œuvre dans toutes ses composantes à la faveur de l'épidémie.

MESURES DE PROTECTION APPLIQUEES QUEL QUE SOIT LE PARCOURS DU PATIENT

Un stand est dressé à l'entrée de chaque hôpital pour informer les patients et les visiteurs, remettre un masque chirurgical à ceux qui n'en disposeraient pas et les former à la friction hydro-alcoolique.

- ✓ Tout patient et accompagnant porte un masque chirurgical (ou en tissu) dès l'entrée dans l'établissement (consultation, hôpital de jour, hospitalisation). Une formation sur le port du masque est délivrée, si besoin.
- ✓ Tout patient ou accompagnant qui porte des gants à son arrivée est invité à les retirer et à les éliminer. Une information sur le port des gants est délivrée.
- ✓ Chaque patient et accompagnant réalise une friction hydro-alcoolique (FHA) à son entrée à l'hôpital. Une formation à la FHA lui est délivrée sur les stands et dans les services.
- ✓ Pendant son hospitalisation, il porte un masque chirurgical dès l'entrée d'un personnel dans sa chambre ou son box, ou dès qu'il sort de sa chambre, y compris sur le plateau technique de rééducation. Un ou deux masques sont délivrés par le service à chaque patient hospitalisé, pour une journée.
- ✓ Le patient réalise une FHA à chaque fois qu'il entre et sort de sa chambre.

OBJECTIFS

- ✓ Rassurer les patients et visiteurs et les accueillir de la façon la plus chaleureuse possible. Ils ne doivent pas avoir peur de venir à l'hôpital s'ils ont des maladies autres que le Covid 19.
- ✓ Ils doivent se sentir en toute sécurité, avec une perception rassurante des mesures d'hygiène mises en œuvre.
- ✓ Délivrer les informations utiles sur la désinfection des mains et sur le port du masque.

Activités des bénévoles au stand Accueil, à l'accueil général ou au niveau des services administratifs

ACTIVITES CONFIEES

Au niveau du stand dressé à l'entrée de chaque hôpital ou à l'accueil des services de consultation/hospitalisation, à l'accueil général et au niveau des services administratifs, les bénévoles pourraient être amenés, à participer à :

- ✓ La sensibilisation des patients et de leurs proches aux mesures de protection à appliquer lors de leur arrivée au sein de l'établissement
- ✓ La vérification du port de masque et, si besoin, la remise d'un masque
- ✓ La formation à la friction hydro-alcoolique des patients et des visiteurs
- ✓ La bonne information des patients (remettre et commenter des flyers, participer à des ateliers d'information/formation...)
- ✓ Au respect de la distanciation sociale et des distances de sécurité, en expliquant comment faire
- ✓ A donner la bonne information et inciter les patients à effectuer leur démarche en ligne (préinscription administrative, paiement en ligne, portail patient pour récupérer les comptes rendus.)

PERSONNES CONCERNEES et CONVENTION/ASSURANCE

- ✓ Toute hôtesse ou steward, ne présentant pas une pathologie considérée à risque pour le Covid-19 (Cf. liste jointe validée par le service de santé au travail)
- ✓ Une convention est signée entre le bénévole et l'hôpital où il aura à réaliser sa mission (voir doc joint) : la couverture des risques accidents du travail, accidents de trajet et maladies professionnelles encourus est garantie par l'AP-HP.

ORGANISATION

- ✓ Le stand à l'accueil doit être tenu du Lundi du Vendredi entre 7h et 19h à priori dans un premier temps : 2 équipes en 6H doivent pouvoir se relayer pour couvrir 12H d'amplitude
- ✓ Organisation en binôme avec un agent ou un volontaire en service civique, composé par la personne responsable de l'accueil des patients et visiteurs dans le cadre de la sécurisation des parcours patients
- ✓ La présence d'hôtesse ou de steward pourra également favoriser les échanges autour de bonnes pratiques d'accueil pratiquées dans leur secteur d'activité.

FORMATION PROPOSEE

- ✓ Organisée localement sur site en lien avec les équipes opérationnelles d'hygiène : friction hydro-alcoolique, non indication à porter des gants et port du masque.
- ✓ Sensibilisation aux démarches en ligne pour renseigner les patients (le cas échéant), inscription sur le portail patient pour récupérer les comptes rendus de consultation et d'hospitalisation et prendre les rendez-vous en ligne.

MESURES SANITAIRES : hygiène et sécurité

- ✓ Les bénévoles se voient remettre 2 masques par jour.

LIEUX et HORAIRES

- ✓ Dans un premier temps quelques hôpitaux : Lariboisière (Paris 10), Pitié (Paris 13), Cochin (Paris 14), HEGP (Paris 15), Necker (Paris 15), Mondor (Créteil)
- ✓ 2 ou 3 jours ou plus par semaine sur un format 8h-13h ou 13h-18h.