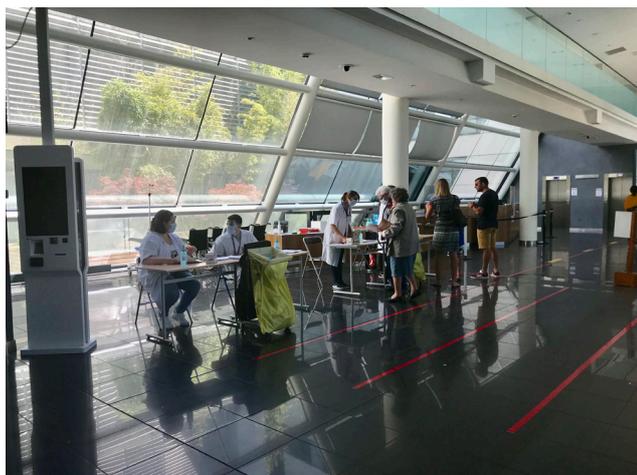


[CORONAVIRUS]

Des stands d'accueil permettent aux usagers de revenir au CHRU en toute sécurité

Point presse mercredi 20 mai à 11h30 dans le hall de l'hôpital Trousseau pour rencontrer les responsables des stands et les équipes d'accueil

Le déconfinement, effectif depuis le lundi 11 mai, s'est accompagné au CHRU d'un plan de reprise de l'activité dont les principes généraux ont été fixés collégalement par le groupe de travail dédié. L'un des points forts de cette stratégie de reprise réside dans l'accueil des patients dans les meilleures conditions sanitaires possibles.



Ainsi depuis le lundi 11 mai, des stands d'accueil sont matérialisés aux entrées des principaux bâtiments des différents sites du CHRU :

- sur le site de Bretonneau dans le hall desservant les bâtiments B1-B2-B3,
- sur le site de Bretonneau pour le bâtiment Olympe-de-Gouges,
- sur le site de Bretonneau pour le bâtiment Kaplan,
- sur le site de Trousseau, incluant le bâtiment Extension,
- sur le site de Clocheville, bâtiment Jean-de-la-Fontaine

Ces stands fonctionnent du lundi au vendredi de 7h30 à 18h30.

Les samedis, dimanches et jours fériés : de 11h à 18h30 sur les sites de Bretonneau et de Trousseau actuellement.

Murielle Bonnet-Langagne est chargée de missions sur les politiques sociales, François Bellan est responsable du Point d'accueil B1A ; tous les deux exercent auprès de la Direction de la Qualité, de la patientèle et des politiques sociales. Ils sont en charge de l'organisation de ces points d'accueil et détaillent leur mise en place et leur gestion.

Quelles sont les missions de ces personnels d'accueil ?

Les 26 personnes recrutées accueillent les usagers (pour une consultation ou une hospitalisation) et son accompagnant leur accompagnant si sa présence s'avère vraiment nécessaire et a été validée par le service de soins. Ils procèdent au rappel des règles d'hygiène, délivrent un masque à l'usager et à son accompagnant, lui demande de se laver les mains avec une solution hydro-alcoolique et vérifie le statut infectieux du patient si la vérification n'a pas pu être faite par le service de soins. Cette dernière vérification est faite à partir d'un auto-questionnaire que le patient a rempli 48 heures avant sa venue et qui fait apparaître un statut vert (sans risque infectieux particulier), ou un statut rouge (suspicion d'infection). Il arrive que le patient se présente sans avoir préalablement répondu au questionnaire, dans ce cas, les questions sont posées par l'agent qui contacte le service si le patient est potentiellement à risque. Tout cela doit être fait rapidement pour ne pas faire prendre de retard à la prise en charge du patient dans le service où il se rend.

Des circuits d'accès dédiés ont par ailleurs été formalisés pour les patients, pour les ambulanciers et pour les professionnels de l'établissement.

Quels retours de la part des patients ?

Pour la grande majorité d'entre eux, ils comprennent très bien que l'établissement ait dû mettre en œuvre des procédures spécifiques. Bien sûr, il faut que chacun se fasse à cette nouvelle manière d'entrer à l'hôpital et d'y être accueilli, mais les patients témoignent principalement du fait qu'il est normal d'être prudent, pour eux-mêmes et pour les soignants et on sent que cette procédure les rassure.

Depuis 8 jours, on a eu quelques usagers qui se sont déplacés pour prendre rendez-vous (ce qui n'est pas possible) ou qui ne se sont pas présentés au bon horaire... Néanmoins avec la majorité des personnes que nous avons accueillies tout se passe bien et de manière relativement fluide.

Les files d'attente que nous avons pu observer les deux tout premiers jours à Bretonneau, et sur certains horaires uniquement, ont vite été résorbées grâce à une adaptation très rapide de l'équipe en place et des circuits.

Aujourd'hui le temps d'attente est inférieur à 10 minutes.

Peut-on d'ores et déjà tirer un premier bilan ?

Les personnes recrutées l'ont été sur leurs compétences en matière d'accueil du public, car c'est un point essentiel. Ces stands d'accueil nous permettent de filtrer les entrées mais nous devons surtout y assurer un accueil de qualité. C'est une gageure mais nous devons réussir un filtrage accueillant.

Pour cela et pour ne pas faire perdre de temps aux services où se rendent les patients, il convient que la collaboration s'installe avec les services pour répondre au mieux à toutes les situations individuelles qui parfois peuvent se révéler complexes. D'autant que l'activité est soutenue, tout au long de la première semaine, ce sont environ 2 500 personnes par jour qui se sont présentées aux stands d'accueil, tous sites confondus.

La reprise au CHRU de Tours

6 principes généraux ont été édictés par un groupe de travail pluridisciplinaire afin de permettre aux usagers de revenir à l'hôpital en toute sécurité.

1. La reprise de l'activité non COVID devra pouvoir être suspendue en cas de nouvelle vague épidémique. Elle sera nécessairement progressive.

Des secteurs dédiés à l'accueil de patients cas confirmés ou suspects COVID seront maintenus.

2. Les patients qui devront être pris en charge prioritairement sont les patients déprogrammés ou en situation de perte de chance.

3. La venue non indispensable de patients cas confirmés COVID doit être évitée au maximum. Les patients devront remplir un questionnaire avant leur venue pour permettre d'adapter la prise en charge des patients COVID +.

4. Le principe de la distanciation physique sera appliqué au maximum. Pour ce faire, les chambres simples seront généralisées.

Les capacités de chaque service seront modifiées pour permettre de respecter ce principe.

Le développement de l'activité ambulatoire sera favorisé.

5. Les visites seront limitées aux règles actuelles (interdiction hors EHPAD, deux personnes auprès des patients en fin de vie, un parent en pédiatrie, père en salles de naissance).

6. L'accès au hall des différents sites du CHRU se fera par le passage à un stand d'accueil dont la fonction sera de :

o Vérifier le contenu du questionnaire ou, le cas échéant mais de façon exceptionnelle, le faire remplir au patient,

o Faire effectuer un lavage de mains avec PHA - achat de totem SHA en cours.

Durant la période de consignes restrictives quant aux visites et accompagnements, les patients pourront être accompagnés.

Contact presse

Anne-Karen Nancey - Direction de la communication
02 47 47 37 57 / 07 87 97 92 71 - ak.nancey@chu-tours.fr
www.chu-tours.fr

