

## «CHEK LIST» DES QUESTIONS A SE POSER EN EQUIPE

1

### En amont aux visites, un rôle d'information et de filtrage

Se poser en équipe la question de comment répondre à deux objectifs : contribuer à la continuité des soins et désengorger le Centre 15.



Il est important d'informer sans affoler, mais aussi de filtrer des personnes à risques avant qu'elles ne se rendent physiquement à la MSP.

Comment diffuser l'information ?

Quel message sur le répondeur téléphonique et sur votre plateforme de prise de rendez-vous ?

Nous vous proposons des exemples de message dans l'outil O1 téléchargeable ici : <https://www.avecsante.fr/covid-19-avecsante-se-mobilise/>

2

### L'accueil

Accueil téléphonique - se reporter au point 1

Accueil physique - Une personne présente un syndrome évoquant une contamination par le coronavirus 19 : avoir identifié et transmis aux personnels d'accueil une liste de questions simples dès l'arrivée d'un patient à l'accueil afin de le masquer et de l'orienter dans un lieu dédié de la MSP avec des professionnels de santé protégés.

Un affichage peut aider à se signaler avant la salle d'attente outil O2 téléchargeable ici : <https://www.avecsante.fr/covid-19-avecsante-se-mobilise/>

Voir ci-dessous : protection du personnel d'accueil et formation de ce dernier ; matériel à mettre à la disposition du personnel d'accueil : masques, thermomètre infrarouge, etc, s'assurer du stock de masques, gants et solution hydroalcoolique au sein de la structure (désigner un responsable au minimum de la gestion des stocks et de leur mise à disposition).

Rôle de l'officine dans le premier contact avec les patients. Capacité de la pharmacie d'organiser des consultations téléphoniques.



3

### Le personnel (salarié notamment)

Comment former et soutenir le personnel d'accueil?

Il revient à l'équipe d'avoir fixé et transmis une liste courte de questions simples à poser et un protocole à tenir en cas de suspicion (masque professionnel, masque patient, personne à alerter...).

Quels instructions précises aux personnels d'entretien des locaux. Avoir désigné un manager qui sera responsable de vérifier le respect des consignes et la remonté d'incidents sur le nettoyage et désinfection des locaux.

Les coordinateurs doivent avoir un temps dédié pour se tenir au courant en temps réel sur les sites conseillés au point 1.

Plan de contingence si un ou plusieurs professionnels sont mis en quarantaine. Prévoir des remplacements. Prévoir l'information aux patients.

Comment organiser la vie de la MSP pour éviter l'épuisement dès la première semaine ?  
Quelles adaptations dans les plannings ?



4

### Le matériel nécessaire : approvisionnement et mise à disposition

**Liste :** thermomètre infrarouge, masques (masque antiprojection chirurgical), solution hydroalcoolique.

**Liste complémentaire :** Affiches et brochures d'information.

Avoir désigné un ou deux responsable(s) qui veillent sur l'état des stocks, sont responsables des commandes, mais aussi de la mise à disposition effective du matériel aux lieux indiqués sur le plan des locaux.



5

### Le plan des locaux

Sur ce plan, fixer en équipe les lieux où le matériel doit être disposé.

Sur ce plan prévoir également un circuit physique des patients à risque au sein de la MSP. Prendre en compte le nombre d'entrées ouvertes au public. Prévoir un espace d'attente pour les personnes à risque.

Même question à se poser sur l'office associée à la MSP : consultations téléphoniques par la pharmacie à privilégier à l'accueil physique pour des patients à risques ?



6

### La salle d'attente

Quelle conduite à tenir en salle d'attente (salle d'attente dédiée, suppression des jouets pour les enfants ainsi que des journaux ou tout autre objet pouvant être source de transmission ; poubelles dédiées aux mouchoirs jetables, etc.

Disposer des solutions hydroalcooliques à l'entrée et la sortie des salles d'attente et des WC publics.



7

### Le suivi des patients à domicile

Comment organiser les visites à domicile ? Articulation Médecins – IDE.

Comment informer les patients si un professionnel leur rend visite muni d'un masque ?  
La MSP a-t-elle déployé des solutions de téléconsultation ?

Le guide AVECSanté peut aider, version téléchargeable ici : <https://www.avec-sante.fr/nos-actions/publications/>



8

### Le lien avec les organisations territoriales et autres partenaires

Quel message pour nos partenaires du territoire ? Les élus, les associations, les autres partenaires ?

Quel protocole partagé avec le service infectieux de l'hôpital de référence quand nous devons hospitaliser une personne symptomatique avec suspicion de pneumonie ou dégradation de l'état général ?

Avez-vous diffusé le numéro de téléphone d'un contact hospitalier à l'équipe ?  
Les modalités éventuelles de transfert d'un patient compliqué ont-elles été définies et partagées dans l'équipe ?

Avez-vous envisagé un suivi des patients après retour d'hospitalisation et ses modalités ? Appel des secrétaires et/ou des médecins ? Appel de l'IDE ? Visite à domicile du médecin et/ou de l'IDE ?

