



(MàJ) 01/04/2020

## LIEUX DE CONSULTATIONS DEDIES COVID19

### PROPOSITIONS DE PRINCIPES D'ORGANISATION

#### Préambule

Ces propositions sont un guide à la mise en place d'un lieu de consultations dédié COVID19 ; elles sont à adapter en fonction des contextes et possibilités locales.

Ces lieux sont mis en place à l'initiative des médecins présents sur le territoire et en étroite concertation avec les conseils de l'Ordre des médecins, l'URPS des médecins libéraux et l'Agence Régionale de Santé.

Les lieux de consultations dédiés COVID-19 sont des dispositifs complémentaires aux prises en charge de patients COVID-19 dans les cabinets médicaux et/ou les Maisons de Santé Pluri professionnelles ou les Communautés professionnelles territoriales de sante (CPTS), ou à la téléconsultation dont une solution régionale dénommée MEDIC@M, est promue par l'ARS Occitanie et l'URPS Médecins Libéraux pour l'ensemble des médecins libéraux de la région. MEDIC@M est gratuit d'usage pour les médecins de la région car financé à 100% par l'URPS ML Occitanie (<https://medicam.mipih.fr/docteur/formulaire-inscription>)

**Le médecin traitant est le pivot de l'orientation des patients.** En fonction des organisations existantes sur le territoire, le patient sera vu au cabinet du médecin traitant, sur des plages horaires spécifiquement dédiées, ou au sein d'une MSP, qui aura mis en place une organisation adaptée (circuit spécifique, plages horaires dédiées) ou dans un lieu de consultations dédié qui sera activé en tenant compte des caractéristiques du territoire et de la population locale ainsi que de l'évolution des besoins de prise en charge sur ce territoire.

Il est conseillé de désigner un référent ou coordinateur du lieu COVID19, responsable de la mise en œuvre et du respect des règles d'hygiène. Les compétences infirmières sont une plus-value pour cette fonction.

Le support de l'ARS à ces lieux peut se faire sous forme d'approvisionnement en matériel de protection et en financement du poste dédié à la coordination du lieu et du poste d'accueil (voir fiche spécifique financement).

## **Choix du lieu :**

Les lieux dédiés peuvent être installés dans une structure de santé préexistante (MSP, cabinet dédié, MMG) ou sur un site spécialement sélectionné ou équipé pour cet usage.

Le lieu doit préférentiellement être situé dans une zone permettant l'accès au plus grand nombre de patients, ainsi qu'à proximité d'une zone de parking.

Les écoles peuvent être utilisées. Il préexiste souvent une division de l'espace en salles de classe, permettant la séparation des espaces.

Les salles municipales ou gymnases sont de grands espaces libres dans lesquels les différents espaces pourront être aménagés.

Choisir des locaux pouvant être facilement aérés et équipés de points d'eau.

## **Organisation des locaux :**

Prévoir flux à sens unique = sortie du patient différente de l'entrée

Séparation des zones « contaminée » et « propre ». La zone « propre » est réservée au personnel (bureau, vestiaires, sanitaires, etc.) et aux stocks.

Pour le circuit patient, prévoir :

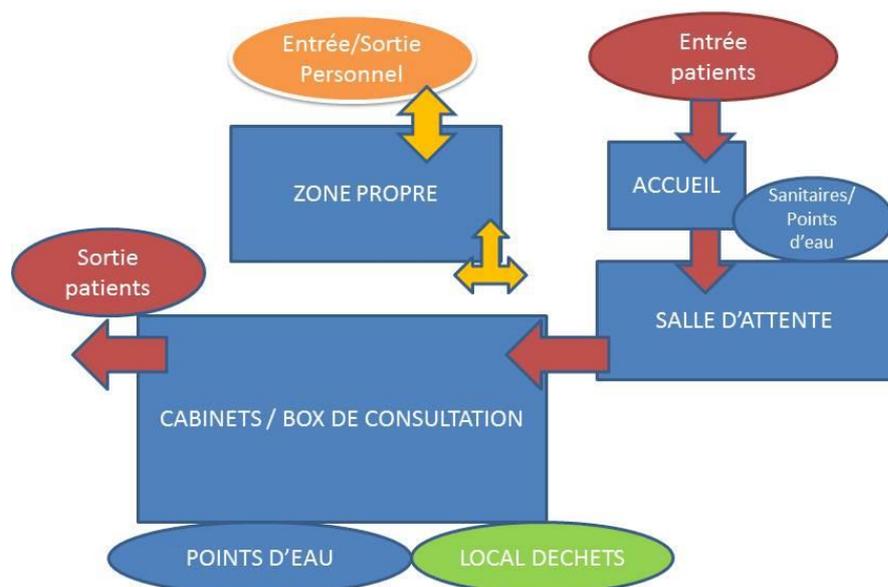
- Point d'accueil,
- Salle d'attente avec point d'eau,
- Salle (s) de consultations, possibilités d'aménager un grand espace avec différents box de consultation en fonction des besoins. Prévoir point d'eau dans chaque salle de consultation.

Mettre en place une signalétique claire à l'intention des patients (pancartes et affiches)

Pour le circuit du matériel et des déchets, prévoir :

- une zone de stockage du matériel propre sécurisée (armoire qui ferme à clé)
- un local de collecte pour les déchets, à l'écart du circuit patient avec un point d'eau pour le lavage des mains (ou a minima fourniture de SHA), d'accès restreint au personnel en charge de l'élimination et de l'entretien. La distinction entre les contenants DASRI et DAOM (déchets assimilés ordures ménagères) doit être claire.
- si impossibilité de disposer d'un local : prévoir la fourniture de deux grands récipients pour Vrac, un pour les DASRI et l'autre pour les DAOM, dans une zone bien identifiée à l'écart du circuit patient (cf. diagramme page suivante).

## ORGANISATION DES LOCAUX/LIEUX DEDIES COVID19



### Aménagement, matériel et équipement

- Des barrières physiques doivent séparer ces différents espaces (cloisons à prévoir si aménagement d'un gymnase)
- Aménagement: tables d'examen, tables/bureaux, sièges  
Prévoir des équipements dont le nettoyage sera le plus aisé
- Matériel habituel d'un cabinet de médecine général à prévoir
- Conteneurs DASRI (collecteur à aiguilles et carton doublé de plastique ou fût pour DASRI mous) et collecteurs DAOM (déchets assimilés ordures ménagères) dans chaque salle de consultation
- EPI (masques, gants, surblouses, charlottes, lunettes)  
+solution hydro-alcoolique disponible en quantité suffisante pour l'ensemble du personnel et pour les patients
- Oxygène.

### Parcours du patient

Il est fortement préconisé d'organiser les **consultations sur rendez-vous** à partir des demandes transmises par les médecins traitants et/ou par le centre 15 et/ou la plate-forme de régulation.

Cette régulation, en amont, de tous les patients qui seront reçus dans un lieu de consultation dédié COVIDI-19 est **obligatoire**. Pour cela, chaque lieu devra se coordonner avec le centre 15 de son département pour définir les modalités de collaboration et d'adressage des patients.

### **Accueil**

Mise en place des dispositifs de protection des personnels d'accueil : par vitre ou plexiglass de la zone d'accueil sinon respect d'une distance d'au moins 1 mètre avec le personnel d'accueil (à matérialiser au sol);

Lavage des mains avec du savon et de l'eau ou une solution hydro-alcoolique après chaque passage de patients ; désinfection du matériel utilisé après chaque passage ;

Demander aux patients se présentant en consultation de se laver les mains (eau et savon ou solution hydro-alcoolique).

### **Salle d'attente**

Limiter le nombre de personnes à accueillir en salle d'attente (organisation des rendez-vous). Les personnes sont invitées à venir individuellement.

Pour avoir le moins de monde dans le local, inviter les personnes à attendre dans leur voiture sur le parking. Limiter le nombre d'accompagnant, quand indispensable, à 1 personne.

Prévoir un espace entre les personnes en attente à au moins 1 m les uns des autres.

Mettre à disposition dans la salle d'attente une signalétique informative (affichage).

Mettre à disposition dans la salle d'attente des mouchoirs à usage unique, des poubelles munies de sacs, du gel antiseptique ou une solution hydro alcoolique pour le lavage des mains ou un lavabo avec du savon liquide et des serviettes à usage unique.

Limiter le mobilier de la salle d'attente au mobilier indispensable (sièges)

### **Consultation**

En annexe, figure un arbre d'aide à la prise de décision proposé par l'URPS médecins d'Occitanie.

Port d'un masque, de lunettes et de blouse pour le professionnel de santé pendant ses plages de consultation dédiées COVID- 19 avec nettoyage des mains et désinfection du matériel entre chaque patient.

Les indications du port de gants à usage unique sont limitées aux situations de contact ou de risque de contact avec du sang, des liquides biologiques, une muqueuse ou la peau lésée.

Pour ceux qui utilisent des gants il est rappelé de les changer entre chaque patient et de se faire une friction des mains après les avoir enlevés. Ces gants sont à éliminer avec la filière DASRI.

A l'issue de la consultation, le médecin détermine le suivi le plus adapté en fonction des signes présentés par le patient (prise en compte des facteurs physiques, psychologiques, socio-professionnels, etc.): auto-surveillance (patient ou entourage) ; suivi médical ; suivi renforcé à domicile par des infirmiers, en complément du suivi médical ; hospitalisation à domicile (HAD). Pour le retour à domicile, le médecin peut donner au patient la fiche de recommandations de l'ARS : "*Mesures d'hygiène pour les patients Covid+ et leur entourage*".

## Consignes de désinfection et nettoyage

- Désinfection après chaque patient du stéthoscope et autres instruments utilisés pendant la consultation (NB : il n'est pas préconisé de réaliser un examen ORL avec abaisse langue en l'absence de symptômes évocateurs d'une atteinte pharyngée)
- Entretien des surfaces et nettoyage au moins deux fois par jour ;
- Désinfection des surfaces avec les produits détergents désinfectants habituels selon les indications du fabricant ;
- Attention particulière à porter aux surfaces en contact direct avec le malade (poignées de porte, meubles, chasse d'eau, lavabo, etc.);
- Aérer largement et régulièrement l'ensemble des locaux (a minima 10mn 2 fois par jour).

Nettoyage :

- Ne pas utiliser un aspirateur générateur d'aérosols pour le nettoyage des sols ; le nettoyage doit être exclusivement humide,
- Utilisation de préférence d'un détergent-désinfectant virucide (Norme 14 476 en 15 mn) sans rinçage qui évite le nettoyage en 3 étapes avec une dilution d'eau de Javel à 0,5%,
- Nettoyer les sols et surfaces avec un bandeau de lavage à UU imprégné du produit détergent-désinfectant,
- Le personnel en charge du nettoyage doit être équipé de blouse et de gants ; le port d'un masque pour le nettoyage humide n'est pas nécessaire.

## Elimination des déchets

Éliminer les déchets issus d'actes de soins sur malades infectés ou suspectés d'être infectés par le COVID19 selon la filière des DASRI. Nécessité d'avoir un contrat avec un prestataire pour fourniture et collecte des boîtes et cartons DASRI. Les contenants DASRI doivent être sortis par un personnel du lieu à l'arrivée du prestataire pour lui éviter de croiser des patients potentiellement contaminés.

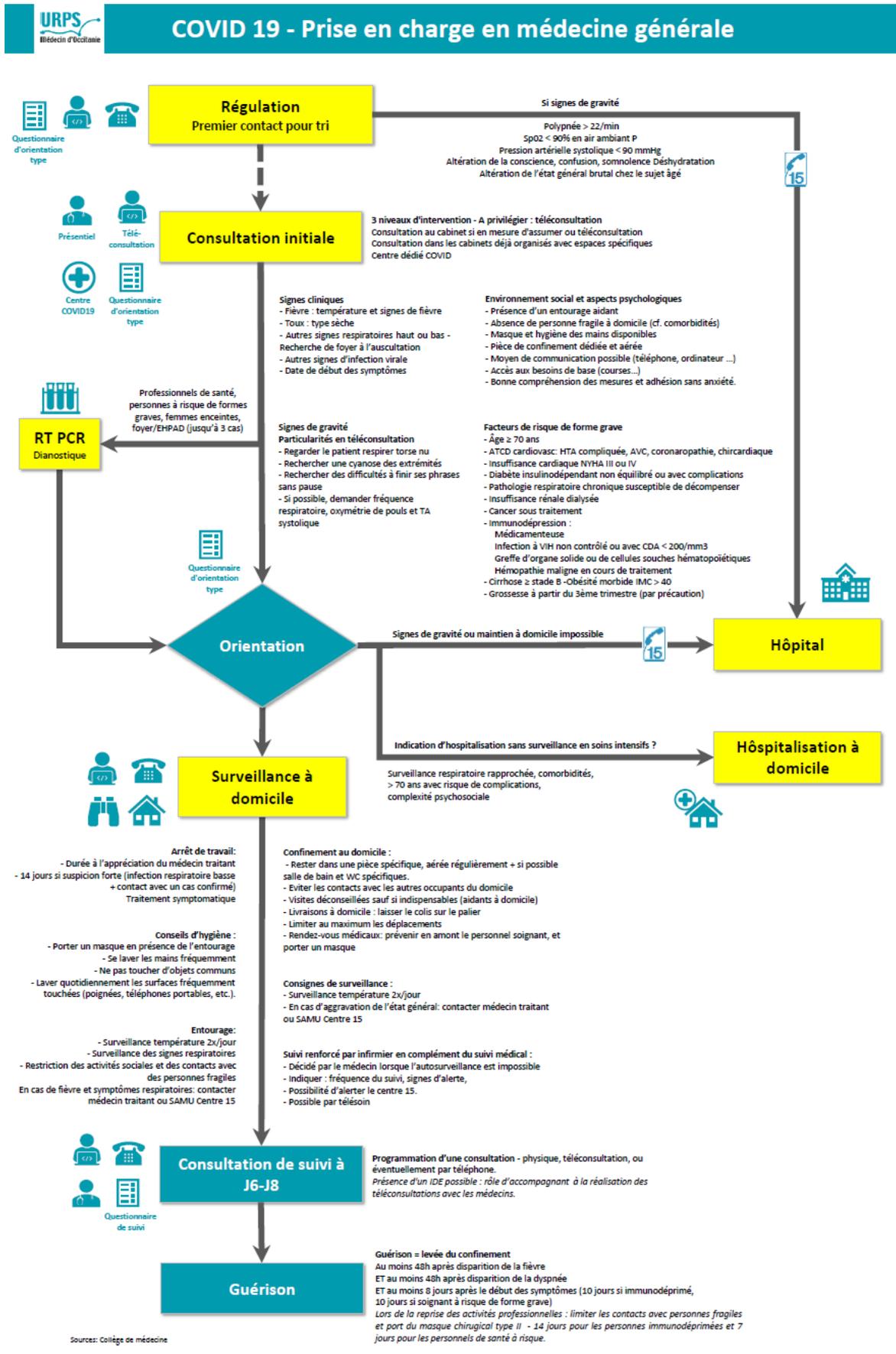
Éliminer tous les équipements individuels de protection, notamment les masques et surblouses, ainsi que les bandeaux de nettoyage des surfaces jetables dans un sac plastique dédié à ces déchets (type sac poubelle avec lien si possible). Lorsqu'il est presque plein, le fermer et le placer dans un deuxième sac plastique que l'on ferme (double emballage). Le stocker sous ce format durant 24 h avant de le mettre dans le conteneur des ordures ménagères pour la collecte.

## Contacts pour toute aide de l'URPS ML ou de l'ARS :

URPS des médecins libéraux : [president@urpslrmp.org](mailto:president@urpslrmp.org)

ARS : [ars31-alerte@ars.sante.fr](mailto:ars31-alerte@ars.sante.fr)

# ANNEXE 1

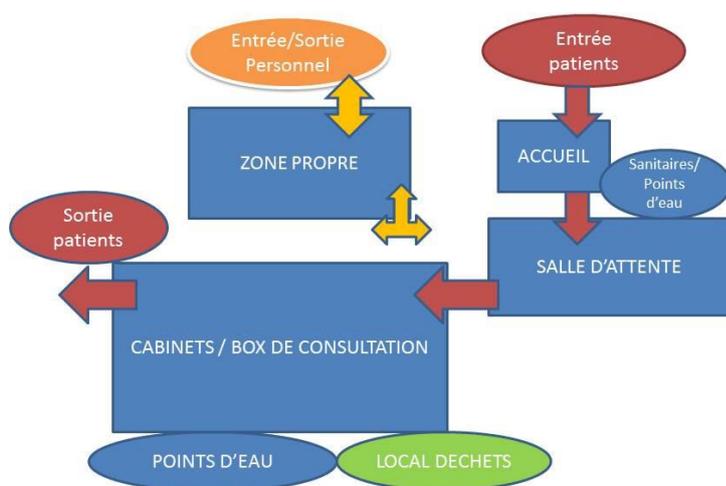


## ANNEXE 2 – Outils informatiques conseillés pour appuyer l'organisation du lieu dédié COVID et le suivi des soins

### Préambule :

Pour permettre une facilité de lecture par les professionnels, cette annexe est construite autour du modèle d'organisation schématisé ci-dessous. Ainsi, les outils numériques conseillés par l'ARS Occitanie sont présentés par grande fonction. Pour chaque fonction, le cas d'usage et le contact pour l'ouverture de compte et toute question technique sont détaillés.

ORGANISATION DES LOCAUX/LIEUX DEDIES COVID19



En outre, et afin de garantir la mise à disposition permanente d'informations actualisées sur les outils numériques mis à disposition des professionnels pour appuyer les prises en charge dans le cadre de l'épidémie, nous vous recommandons de consulter régulièrement la page web suivante : <https://www.esante-occitanie.fr/les-services/covid-19-138-245.html>

### Points d'attention :

- ✓ Pour pouvoir utiliser les outils listés dans ce document, le lieu dédié COVID devra être muni d'une connexion internet avec un débit minimal. Des connexions 4G fournies par les opérateurs de téléphonie mobile peuvent être utilisées pour l'ensemble des usages recommandés, à condition d'être stables (bonne qualité de réception).
- ✓ Le caractère nettoyable du matériel positionné dans le lieu dédié par les professionnels devra faire l'objet d'une attention particulière, en se référant aux recommandations indiquées dans le guide.  
Ainsi les tablettes, claviers et souris seront systématiquement nettoyés entre chaque utilisateur.
- ✓ Les outils présentés dans les pages suivantes n'ont pas forcément été pensés pour un usage dans un lieu dédié COVID mais plutôt dans le cadre d'une prise en charge ambulatoire. Dans certains cas, leur usage devra être modifié pour s'adapter au contexte particulier du lieu dédié.

## Fonction 0 – Planification des RDV

Aucun outil numérique n'est promu à l'échelle régionale pour organiser cette prise de RDV à l'échelle du lieu dédié COVID. Selon l'organisation mise en place et notamment le nombre de médecins consultant, un simple tableau Excel partagé peut permettre ce recueil.

Si l'organisation mise en place et notamment la décentralisation de la prise de RDV ne permet pas cet outillage simple, il est à noter que de nombreux éditeurs de logiciel offrent, pour la durée de vie des lieux dédiés COVID, l'usage gratuit des modules de planification de RDV de leurs plates-formes numériques en ligne. Pour plus d'informations, vous pouvez contacter l'ARS Occitanie : [ars31-alerte@ars.sante.fr](mailto:ars31-alerte@ars.sante.fr) en indiquant dans l'objet de votre message le mot-clé #esanté.

## Fonction 1 – Accueil

### - Enregistrement des patients

La recommandation de l'ARS Occitanie pour garantir une traçabilité complète de la prise en charge des patients est l'usage de la fiche dématérialisée d'orientation et de suivi COVID-19. Cette fiche, intitulée « **télesuivi ville-hôpital covid-19** » a été développée spécifiquement pour faire face à l'épidémie et permettre un suivi complet sur quatorze jours des patients COVID+, à leur domicile. Accessible sur le portail pro de l'ORU Occitanie, l'usage de cette fiche est gratuit, son développement et son hébergement étant financés par l'ARS Occitanie.

L'enregistrement des patients sur l'outil **télesuivi ville-hôpital covid-19** est réalisable sur n'importe quel matériel informatique relié à internet : smartphone, tablette ou ordinateur (portable / fixe). Cet enregistrement est réalisé en liant le patient accueilli au médecin qui va le recevoir en consultation au sein du lieu dédié. Cette liaison est réalisée via le numéro RPPS de ce médecin.

Pour ouvrir un compte sur l'outil **télesuivi ville-hôpital covid-19**, un centre d'appel spécifique a été mis en place par le groupement e-santé Occitanie, pour la durée de la crise sanitaire.



Son numéro de contact :

ou par messagerie : [assistance.covid19@esante-occitanie.fr](mailto:assistance.covid19@esante-occitanie.fr)

*Pour plus d'informations :*

<https://www.esante-occitanie.fr/les-services/covid-19-138-247.html>

## Fonction 2 – Consultation

### - Appui à l'orientation des patients

La fiche **télesuivi ville-hôpital covid-19** permet d'identifier la gravité de l'état de santé / COVID d'un patient enregistré en fonction des réponses apportées à certaines questions. En fonction de ces éléments, la fiche propose une aide à l'orientation du patient au médecin. Ainsi, une proposition d'appel au SAMU s'affiche pour les cas les plus graves ou une proposition de suivi à domicile pour les cas suspects mais présentant moins de symptômes.

L'intérêt de l'usage de la fiche **télesuivi ville-hôpital covid-19** lors de la consultation en lieu dédié COVID est de permettre un échange et/ou un partage de données avec l'hôpital et avec les infirmiers libéraux.

En fonction des éléments saisis, deux prises en charge sont possibles :

- ✓ Une hospitalisation en établissement de santé, pour les cas les plus graves. Celle-ci doit, au préalable, être confirmée par le Centre 15 ou un spécialiste hospitalier. Ainsi, la fiche **télesuivi ville-hôpital covid-19** est accessible depuis l'espace PRO de l'ORU Occitanie aux médecins hospitaliers (infectiologues, pneumologues, urgentistes... selon les territoires) pour confirmer la décision de l'orientation (réalisation d'une télé-expertise).
- ✓ Un suivi à domicile pour les cas COVID+ présentant moins de facteurs de risque. A ce titre, la fiche **télesuivi ville-hôpital covid-19** servira de support à la surveillance infirmière réalisée à domicile du patient (cf « fonction 3 »)

## Fonction 3 – Sortie vers domicile – Surveillance Infirmière

### - Mise en place de la surveillance infirmière à domicile des patients COVID+

Si le médecin consultant dans le lieu dédié prescrit pour un patient une surveillance infirmière à domicile, deux cas de figure peuvent se faire jour :

- ✓ Le patient indique au médecin l'infirmier(e) libéral(e) qu'il souhaite voir réaliser cette surveillance à son domicile. Dans ce cas, le lien devra être fait par le lieu dédié COVID avec cet(te) infirmier(e) libéral(e) afin de l'informer de l'existence pour le patient d'une fiche **télesuivi ville-hôpital covid-19** (cf. § suivant)
- ✓ Le patient ne connaît pas d'infirmier(e) libéral(e) dans le secteur de son domicile. Dans ce cas, et avec l'accord (oral) du patient, un professionnel du centre peut initier une demande de soin infirmier COVID à travers le service **Inzee.care**. **Inzee.care** est un service pour les médecins et les patients, qui permet la mise en relation entre une demande de soin qualifiée et un(e) infirmier(e) en capacité de la réaliser dans l'environnement géographique du domicile du patient.

**Inzee.care** est gratuit d'usage car financé pour les IDEL de la région par l'URPS Infirmiers Occitanie.

Pour plus d'informations et pour créer votre compte, rendez-vous sur <https://www.inzee.care/>.

*A noter qu'il est également possible et gratuit pour le patient lui-même de trouver un IDEL pour sa surveillance à domicile à travers l'application mobile **Inzee.care**.*

- **Appui au suivi à domicile des patients COVID**

Les infirmiers libéraux peuvent disposer sur la fiche **télesuivi ville-hôpital covid-19** des informations initiales liées au diagnostic pour ensuite mettre en œuvre, sur prescription du médecin, une surveillance du patient COVID+ à son domicile, si c'est cette orientation qui est décidée.

Pour ce faire, il est nécessaire qu'ils demandent l'ouverture de leur compte personnel au groupement e-santé Occitanie :



ou par messagerie : [assistance.covid19@esante-occitanie.fr](mailto:assistance.covid19@esante-occitanie.fr)

*A noter que l'accès à la fiche **télesuivi ville-hôpital covid-19** depuis l'application **Inzee.care** est en cours d'étude.*

### **Fonction 3 – Orientation vers l'hôpital / Hospitalisation**

Les médecins urgentistes des hôpitaux, ainsi que les professionnels médicaux hospitaliers qui prennent en charge les patients COVID+ hospitalisés ont accès à la fiche **télesuivi ville-hôpital covid-19** renseignée, afin d'assurer la continuité de la prise en charge.