

Délibération affichée à l'Hôtel de Ville
et transmise au représentant de l'Etat
le 22 avril 2021

CONSEIL DE PARIS

Extrait du registre des délibérations

Séance des 13, 14 et 15 avril 2021

2021 V. 152 Vœu relatif à la mise en place à l'APHP d'un accueil téléphonique ou technologique performant chargé du lien entre les personnes hospitalisées et leurs proches.

Le Conseil de Paris,

Considérant l'activité importante et la surcharge de travail des personnels hospitaliers, et notamment dans les services impactés par l'épidémie de Covid-19 ;

Considérant que la crise sanitaire a considérablement compliqué les visites des patients en milieu hospitalier depuis le mois de mars 2020 ;

Considérant la publication, le 22 mars 2021, des consignes de la Direction générale de l'APHP pour la visite aux patients hospitalisés et Covid-19, « applicables jusqu'à nouvel ordre », et notamment le fait que :

- « Il n'est autorisé la visite que d'une personne par patient et par jour. »,
- « Les mineurs ne sont pas autorisés à visiter les patients. »,
- « Les visites ne sont pas autorisées aux personnes qui sont atteintes de COVID-19, qui présentent des symptômes compatibles avec la COVID-19 (fièvre, toux, rhume, perte du goût ou de l'odorat) ou ont été en contact avec une personne atteinte de COVID-19 dans les 14 jours précédents. » « sauf circonstances exceptionnelles »,
- « L'apparition de cas confirmés de covid-19 au sein d'une unité de soins peut conduire à l'interruption des visites dans l'unité » ;

Considérant que si « ces mesures [...] contraignantes [...] sont indispensables », il est aussi indispensable de les accompagner d'un service efficace de communication sécurisé afin de

pouvoir tenir les proches des personnes hospitalisées informées et de permettre le maintien d'un lien (conversation téléphonique / visio / réseau social sécurisé...);

Considérant que la mise en place d'un tel service permettrait aussi de décharger les personnels soignants d'un travail non médical ;

Considérant les apports des technologies de l'information et de la communication pour garantir le maintien d'un lien non-physique, à distance, et l'accélération de leur utilisation depuis le début de la crise sanitaire ;

Considérant l'inquiétude des administrés nous informant de l'impossibilité de recevoir des nouvelles de leurs proches ;

Considérant la nécessité de faire bénéficier aux hôpitaux publics des moyens technologiques efficaces en améliorant l'existant (CRM, gestion électronique des documents, validation de l'identité d'un interlocuteur...);

Considérant qu'à ce jour la multiplicité des interlocuteurs, des numéros de téléphones et des renvois avant de réussir à avoir un service en mesure de renseigner les proches des patients, constitue un obstacle à leur bonne information et à leur réconfort ;

Considérant les nombreux témoignages de situations dramatiques ayant pris place en milieu hospitalier depuis le mois de mars 2020, et notamment concernant le sentiment de solitude ressenti par les patients isolés ainsi que l'incompréhension de leurs proches empêchés de visites ou de prises de nouvelles ;

Considérant que de plus en plus de Parisiens font le choix de stratégies d'évitement de l'hôpital pour ces raisons, et que cela nuit à leur suivi médical et leur santé ;

Considérant que la Maire de Paris préside le Conseil de Surveillance de l'APHP ;

Sur proposition de Vincent BALADI et les élus du groupe Changer Paris,

Emet le vœu :

- Que la Maire de Paris, Présidente du Conseil de Surveillance de l'APHP, demande à ce que soit amélioré l'accueil téléphonique au sein des hôpitaux de l'APHP et à ce qu'un service – au moins ponctuel – soit chargé d'assurer la transmission des informations aux proches des patients et le maintien d'un lien à distance entre personnes hospitalisées et ceux qui sont empêchés de leur rendre visite.