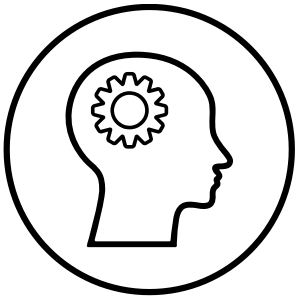
MAISON D'ACCUEIL SOCIO-SANITAIRE DE BRUXELLES
MEDISCH SOCIAAL OPVANG CENTRUM BRUSSEL



La MASS de Bruxelles en période de COVID

+32 (0)2 505 32 97

+32 (0)2 505 32 98

www.mass-bxl.be

laurence.theizen@mass-bxl.be

Rue de Woeringen - Woeringenstraat 16-18, 1000 Bruxelles - Brussel

Table des matières

Introduction. 3
Organisation interne. 3
Collaboration sectorielle pour construire des réponses adaptées à nos publics en errance. ...5
ANNEXE 1 : Consignes de travail pour l'équipe. 7
ANNEXE 2 : Parcours hygiène dans l'institution. 10
ANNEXE 3 : Quelques chiffres de Flux. 12

Introduction.

La pandémie de maladie à coronavirus (Covid-19) commence en Belgique le 4 février 2020 quand un cas – un des ressortissants belges rapatriés de Chine – est confirmé positif au virus qu'on appellera bientôt le SARS-CoV-2.

Très rapidement, les autorités sanitaires du pays ont émis des recommandations d'hygiène fondamentale, dans le but de limiter les risques de contaminations dans la population générale. La Mass de Bruxelles, qui ne travaille pas spécifiquement avec la population générale, a très vite mis en place les premières mesures allant dans ce sens en encourageant le lavage des mains et l'utilisation de solutions hydro-alcooliques.

Le nombre de cas allant en augmentant, une limitation des entrées/sorties dans l'espace d'accueil de l'institution a été imposée : uniquement les patients inscrits et les urgences médico-sociales étaient admis. Plus d'accompagnants admis.

Dès le lundi 16 mars, 3 jours après le discours de notre première ministre annonçant des mesures inédites de fermeture de certains lieux publics, les responsables de l'institution instaurent alors des mesures qui poursuivent deux principaux objectifs : la protection des patients et des travailleurs et la limitation de la propagation de la pandémie dans la population générale.

Notre réorganisation de crise (détaillée ci-dessous) s'est constamment articulée avec nos missions de maintien et de continuité des soins pour notre public. Notre ambulatoire demeure plus que jamais un maillon indispensable du système de soins de santé à Bruxelles. Assurer les soins essentiels à nos patients chroniques a contribué à éviter une saturation de la deuxième ligne de soins, nos hôpitaux, avec les conséquences morbides d'interruption de traitement, d'overdoses et autres affections en lien avec la consommation de produit (infections de plaies, problèmes somatiques, hépatites,…).

Cette crise du Covid-19 met en évidence l'importance de la place de chaque acteur de notre système de soins. Ceux-ci forment un tout cohérent, aux services et bénéfices de la santé publique.

Organisation interne.

- Par rapport au personnel :

Organisation du travail en équipes réduites tournantes afin de limiter les déplacements des travailleurs dans l'espace public (transports en commun) et appliquer les mesures de distanciation sociales sur le lieu de travail.
Mise en place d'outils de travail à distance pour ceux qui restent à domicile (bureau virtuel à distance en ce compris le dossier patient, agenda et prescriptions électroniques).

- Par rapport aux patients :

Plus aucun patient n'était admis à l'intérieur de la Mass. Exception faite d'un patient nécessitant des soins de plaies chroniques.

Mise en place d'un « accueil » des patients sur le pas de la porte avec matériel de protection pour les travailleurs.
Contacts téléphoniques avec les patients et les pharmacies pour assurer des traitements de plus longues durées (de 15 jours à un mois) pour les patients « stabilisés » et ayant un domicile et ce afin qu'ils puissent être confinés chez eux.

Aucune recommandation ou obligation n'est venue « d'en haut » avant le 21 mars, date d'envoi des consignes aux centres de revalidation fonctionnelle (CRF) par Iriscare. Entre autres objectifs, la circulaire soulignait la nécessité de maintenir disponible le personnel des centres et d'adapter les activités pour faire face à la crise tout en garantissant le suivi des patients.

La Mass de Bruxelles avait anticipativement répondu à ces recommandations, sans doute éclairée par sa pratique quotidienne de Réduction des Risques. Cette dimension s'est spontanément élargie à toutes personnes rentrant en contact avec l'institution, qu'il s'agisse des usagers ou des travailleurs.

Ces réflexions et adaptations permanentes ont abouti à la rédaction d'un cadre de travail et mesures de sécurité[1] actualisées en permanence en fonction des nouvelles recommandations et en particulier celles de l'institut scientifique de santé publique Sciensano.

La continuité des soins étant garantie, nous avons rapidement été confrontés à la gestion des demandes de retour d'anciens patients et à celles de nouveaux venus; soit issus d'autres institutions ou de prison, soit des patients manifestement « issus » de cette crise, des consommateurs réguliers de drogues illicites n'ayant plus accès à leur produit, faute de moyens financiers.

A partir du 2 avril, nous avons pris la décision d'accueillir – avec toutes les mesures de protection que cela implique (masques, gants, visières, blouse) – ces nouvelles demandes à raison d'un retour et un nouveau par jour maximum (afin d'éviter tout engorgement en dehors et en dedans de l'institution), et ce, sur rendez-vous, parfois le jour même en fonction de la disponibilité de l'équipe sur place.

La Mass de Bruxelles a, dès le début de la pandémie, saisi l'enjeu que représentait l'apport en matériel de protection. Nos échanges permanents avec Iriscare mais aussi avec nos fédérations patronales et sectorielles (Santhéa, FEDITO Bruxelles), nous ont permis d'obtenir au fil des semaines une quantité – si pas suffisante – raisonnable pour assurer la protection minimale de nos travailleurs et de nos usagers. Nous avons par ailleurs démarché des pharmacies locales et des institutions privées, qui ont avantageusement contribué à alimenter notre réserve en matériel.

Depuis le vendredi 10 avril, le port systématique du masque chirurgical a été rendu obligatoire pour les travailleurs de la Mass.

Toutes ces mesures prises et actuellement en cours à la Mass permettent jusqu'à présent de réaliser, au mieux, dans ce contexte pandémique, la partie essentielle de nos missions conventionnelles.

[1] (voir Annexe 1 consignes de travail covid et Annexe 2 circuit hygiène)

Collaboration sectorielle pour construire des réponses adaptées à nos publics en errance.

Dès le début de la crise, une des mesures clés pour endiguer la propagation du virus s'est avérée difficilement applicable pour une grande partie de notre population – non générale : le confinement chez soi en cas de symptômes de virose respiratoire. Le chez soi n'existant pas toujours pour nos patients, les acteurs du terrain sans-abrisme, précarité et toxicomanie se sont rassemblés pour lancer un plaidoyer auprès de nos autorités.

A ce jour, nous collaborons étroitement avec :

- La Croix-Rouge qui a ouvert 15 places dédiées à ces patients sans domicile et présentant une symptomatologie virale.
- Le New Samu Social qui a quant à lui ouvert un espace d'isolement permettant d'accueillir 19 personnes hébergées dans leur centre et présentant des symptômes du Covid-19.
- Médecins Sans Frontières qui a ouvert une structure de triage et d'hébergement à Tour & Taxi d'une capacité actuelle de 50 lits Covid-19 (extensible à 150 lits). La proximité de ce dispositif avec le hub humanitaire rajoute à la pertinence du choix de cette localisation.
- L'opérateur régional chargé de coordonner l'ensemble de ces dispositifs est Bruss'Help.

Une autre conséquence dramatique de cette crise est la limitation – voire la fermeture – des activités des multiples associations œuvrant dans ce qu'on appelle largement le social-santé. De l 'échange de matériel stérile à l'hébergement de nuit en passant par la distribution de colis alimentaires, c'est un véritable pan de la solidarité sociale qui s'est retrouvé déstabilisé.

C'est pourquoi, différentes structures bas-seuil actives dans le secteur de la toxicomanie (la Mass de Bruxelles, Transit, le Projet Lama, Dune et le Réseau Hépatite C) se concertent au quotidien pour penser autrement l'aide aux personnes. Une synergie s'organise dans les prises en charge de nos patients en décloisonnant, le temps d'un temps, nos frontières institutionnelles et répondre ensemble aux défis lancés par cette situation inédite.

Ensemble nous cherchons à anticiper les conséquences que l'épidémie de Covid-19 et les mesures exceptionnelles de restrictions et de confinement prises par le gouvernement ont et auront pour nos patients et plus globalement pour les usagers de drogues illicites et licites: diminution des revenus liés à la manche, assèchement des voies de distribution des drogues à destination des dealers, diminution de la qualité et augmentation des prix des produits, sevrages forcés en alcool (et en nicotine!), faute de possibilité financière de s'en procurer.

C'est dans le cadre de ces réflexions que le 2 avril une hotline téléphonique a été ouverte à destination des acteurs de terrain qui seraient confrontés à des problématiques en lien avec les assuétudes. Qu'ils soient médicalisés ou non, les différents services en charge de l'accueil et/ou du confinement des personnes les plus vulnérables dans ce contexte pandémique particulier n'ont pas nécessairement les compétences ou les aptitudes à assurer une réponse adéquate aux questions ou demandes relatives aux addictions.

Cette ligne téléphonique visait en premier lieu les structures mises en place par la Croix Rouge, le Samu Social, Médecins du Monde et Médecins sans Frontières, les urgences de St Pierre et Brugmann et le

Centre Athéna. Les médecins généralistes de première ligne, via leur Fédération ou leurs Cercles ont par la suite été également ciblés.

Par ailleurs, les médecins généralistes et spécialistes de la MASS de Bruxelles et du Projet Lama ont collaborés afin d'adapter des guidelines spécifiques concernant l'usage de certaines substances et la prise en charge médicale de patients consommateurs pendant la crise covid. Ces informations s'adressent principalement aux médecins de première ligne et sont disponibles sur le site de la FEDITO https://feditobxl.be/fr/2020/04/covid-19-drogues-infos-mg/

La ligne téléphonique est assurée par Infor-Drogues qui oriente vers les 2 centres ambulatoires spécialisés, la Mass et le Lama.

Trois types de réponses sont en construction

1. Une réponse d'orientation des patients vers la MASS à concurrence de 1 nouveau patient par jour maximum.
2. Une réponse téléphonique orientée vers l'un des médecins spécialisés de 3 institutions (MASS de Bruxelles, Projet Lama et le RAT).
3. Une réponse Mobile.

Le Samu Social de la Rue Royale a déménagé ce 14 avril dans leurs locaux d'Evere. Vu le caractère excentré de cette commune, une permanence médicale assuétudes mobile décentralisée a débuté ce vendredi 17 avril et prendra une fréquence hebdomadaire. Cette offre est le fruit de la collaboration entre Médecins du Monde, le Samu Social, Transit, le Réseau Hépatite C, le Projet Lama et la MASS de Bruxelles. Elle s'inscrit dans le suivi des mesures de confinement des personnes les plus précaires et associe un pôle prévention et réduction des risques avec un pôle prescription de TSO (traitement de substitution aux opiacés). Nous disposons des locaux médicaux utilisés par MdM pour leurs consultations somatiques de soirée. L'intégralité du matériel de protection est fournie.

Dans la mesure du possible, nous tenterons de former à chaque permanence 2 binômes médecin / travailleur psycho-social, tous issus des institutions précitées. L'idée étant de travailler en synergie et délocalisé de nos murs en mutualisant l'offre et les compétences du bas-seuil au bénéfice de ces patients confinés et décentralisés, de limiter les déplacements dans la ville et contribuer de la sorte à la diminution de la propagation du Covid-19 dans la population générale.

Un appui mobile au dispositif de Médecins sans Frontières à Tour&Taxis est actuellement à l'étude.

A ce jour (21 avril 2020), nous avons la confirmation que trois de nos patients réguliers ont été dépistés positifs au Covid-19 et envoyés dans les structures de confinement (du SAMU et MSF).

ANNEXE 1 : Consignes de travail pour l'équipe.

⇨ **Consignes du 16/03/2020.**

- Limiter les passages en salle d'accueil et l'attente des patients sur le trottoir.
    - Filtre à la porte (avec masques et gants).
    - Rentre les patients qui doivent voir le médecin pour un problème somatique ou pour un soin de plaie.
        - Si un patient doit rentrer dans l'institution, lui laver les mains au gel hydroalcoolique + prendre sa température avec le thermomètre frontale.
    - Éviter les attroupements devant la porte d'entrée, pour cela :
        - Prendre en charge rapidement les demandes.
        - Favoriser une file le long du bâtiment.
        - La distanciation sociale entre les patients doit être d'application.
- Privilégier un maximum de démarches par téléphone :
    - Décodages.
    - Préparation d'ordonnances.
    - Fax ou mail aux pharmacies.
- Augmentation de la durée des traitements de 1 mois / 15 jours
- Pas de nouveaux patients cette semaine, le temps que l'on organise le suivi de nos patients connus.
    - Par ailleurs, si une situation vous pose question. Relayez les informations à la coordination. Une discussion autour du cas pourra fournir des éléments importants pour la suite de l'adaptation de nos consignes !
- Annulation des consultations médicales, psychologiques et sociale dans un bureau.
    - Possibilité de consultations par téléphone.
- Annulation des réunions d'équipe jusqu'à nouvel ordre.
- Equipe tournante => le planning est envoyé par mail.
    - Les collègues « à la maison » sont appelables pour venir pallier aux besoins de l'institution et disposent des outils en lignes (mail agendas, dossiers patients).
- Respecter la distanciation sociale avec ses collègues.
- Attention aux masques (que quand c'est nécessaire).
    - Pour les collègues à la porte,
    - Les consultations avec les patients,
    - Et pour les patients présentant des symptômes.
- Dispensaire et délivrance de traitements.
    - Préparation du maximum en programmant des jours différents pour la distribution

⇨ **Consignes mise à jour du 20/03/2020.**

- Reprise en traitements d'anciens patients (retours).

A la suite, des demandes rencontrées la semaine dernière et aux vues de la durée potentielle de la pandémie du Covid-19. **Une procédure adaptée pour prendre en charge les retours** est donc proposée :

- Programmer (donc par RDV) maximum 1 retour/jour
  - La demande peut venir du secteur (SAMU – Transit - …).
  - Soit directement le patient (à la porte ou par téléphone).
- Le décodage est simplifié permettant au minimum de prendre en charge les patients => les données administratives + **les feuilles de prises en charge**
- La question du dosage
  - Si dosage de moins de 50mg -> Pas de test urinaire
  - Si dosage de plus de 50mg -> Test urinaire

- Organisation opérationnelle de la prise en charge
  - **Système de chaine**
    - 2 personnes équipées des outils de protection (gants-masques) ouvrent la porte,
    - Une personne au desk qui contact les patients par l'interphone et dispatche les CT extérieurs aux collègues,
  - Un **agent de liaison** est désigné pour faire le lien entre tous les « postes de travail » (médecin – porte – desk – collègues au niveau de l'accueil),
  - Le collègue au desk **encode dans l'intranet de la session accueil**, tous les patients pour qui une prise en charge est proposée.
  - Bien noter **dans le dossier électronique du patient** toutes les démarches (remises d'ordonnances, démarches sociales, consultation psy, …)
  - Ne pas oublier de noter dans **l'ordre du jour** de la réunion les problématiques cliniques !! Ces dernières seront traitées quand les conditions de travail nous le permettront.

⇨ **<u>Consignes mise à jour du 22/03/20.</u>**

- Consignes utilisation des maques (source : circulaire du SPF santé – Dr Paul Pardon – 21/03/20)

« Bien qu'il soit normalement à usage unique, le masque chirurgical peut, étant donné les circonstances actuelles, être utilisé par les prestataires de soins (et le personnel soignant) dans les conditions exceptionnelles suivantes :

- ***Pendant 8 heures indépendamment de la séquence des interventions, sans sortie à l'extérieur ;***
- ***A cette fin, peut donc être conservé sur soi (autour du cou) mais jamais dans la poche ;***
- ***Peut être provisoirement conservé à l'abri de toute contamination (par exemple, dans une enveloppe individualisée en papier ou dans un bac personnalisé lavable) ;***
- ***Ne peut jamais être touché sur sa face antérieure ;***
- ***Doit être immédiatement éliminé dès la présence de souillures macroscopiquement visibles.***

Dans cette situation d'exception, le respect strict des recommandations en matière d'hygiène des mains est indispensable.

Ces consignes d'exception concernant les masques chirurgicaux doivent être levées dès la fin de l'épisode épidémique de COVID-19. »

- Tous les patients entrant dans l'institution doivent porter un masque !

⇨ **<u>Consignes mise à jour du 24/03/20.</u>**

- Horaires de travail

Comme vous le savez, un planning de « tournantes » a été établi. Afin d'harmoniser le fonctionnement des journées. Nous demandons aux collègues de permanence de commencer leur journée à **10h et de terminer à 17h**, à l'exception du jeudi ou la journée commence à 12h30 (et fini à 17h)

- Horaires d'ouverture Patient

Afin de nous laisser le temps du briefing matinal. **La Mass ouvrira ses portes aux patients**

- **De 10h30 à 17h le lundi, mardi, mercredi et vendredi**
- **De 13h30 à 17h le jeudi**

- Les bureaux

N'a été laissé sur les bureaux que le matériel essentiel pour travailler ! (plus de bacs de rangement, perforatrices et autres matériels). Cela permet un nettoyage complet et de diminuer les abris à microbes.

- Transit

Afin de continuer à offrir leur service, Transit nous propose une collaboration exclusive pour héberger des patients.
Il s'agit donc pour nous **d'identifier des patients en grande nécessité** et de passer l'information à Vincent ou Nicolas !!! PAS D'APPEL DIRECT à TRANSIT !!!

⇨ **<u>Consignes mise à jour du 26/03/20.</u>**

- Les gants

Une précision doit être faite quant à l'usage des gants :
Mal utilisé les gants deviennent des faux-amis !! Ils nous donnent une impression de sécurité et nous font toucher tout ce qui bouge. Il est essentiel de respecter scrupuleusement les règles de lavage des mains (quand on retire ou met des gants) + Attention à ne pas toucher son visage et autres mobiliers de l'accueil !

⇨ **<u>Consignes mise à jour du 02/04/20.</u>**

- Prise en charge des **Nouveaux Patients**

Nous sommes en capacité de réouvrir notre prise en charge aux nouveaux :

- Programmer par RDV maximum 1 par jour (en plus d'un retour => pour un total de 2 démarches par jour !).
- Planifier ces démarches à partir de 11h ! (pas plus tôt).

- Nouveaux matériels de protection.

Nous avons reçu des **blouses** (de chimiste) et des **lunettes de protection**. Ces dernières sont réutilisables après une désinfection totale au produit que nous utilisons pour les surfaces.

- Pour l'entretien : il a été décidé d'attribuer à chacun une blouse afin de responsabiliser chaque travailleur de son matériel et de sa désinfection.

- Etant donné que la réorganisation de la prise en charge est « stabilisée ». Nous retrouvons des conditions qui nous permettent de nous repencher sur la clinique et le suivi de patients.
  - Les **ordres du jour des réunions staff** sont à disposition pour, porter un sujet à la connaissance de l'équipe.

- Suite à l'installation de l'outil Teams pour tous les travailleurs, les réunions de staff hebdomadaire reprennent ce jeudi 09/04/20.
- La pratique est déjà dans nos habitudes de travail durant cette crise. Les **appels téléphoniques** aux patients sont encouragés afin de prendre de leurs nouvelles et de maintenir le lien.

⇨ **<u>Consignes mise à jour du 10/04/20</u>**

- Port du masque

Les éléments ci-dessous nous amènent à rendre le **port du masque OBLIGATOIRE.** En effet :

- La difficulté de respecter, comme il se doit, la distanciation sociale dans nos espaces de travail. (Nous sommes beaucoup par m² et les mouvements nous obligent à nous « croiser »),
- Compte tenu des récents arrivages de masques, nous sommes en mesure de nous protéger de façon plus optimale.

Ceci est valable pour tous les étages de l'institution à l'exception de l'administration (ce dernière étant occupée par max 4 personnes en même temps et à des bureaux « fixes »)
*les masques artisanaux ne sont pas autorisés à l'heure actuelle ! Leur efficacité étant probablement moindre, il est recommandé de privilégier le port du masque chirurgical tant que notre stock le permet.

- Consultation suspicion Covid-19

Afin d'éviter de faire monter 2 étages à un patient en insuffisance respiratoire et de prendre des « risques » de contamination de nos lieux de travail, nous avons à disposition une chaise (dans le couloir de l'ascenseur de l'entrée) permettant à un médecin d'examiner un patient présentant des symptômes Covid directement dans le sas d'entrée. Une orientation sera laissée à l'appréciation du médecin.

ANNEXE 2 : Parcours hygiène dans l'institution.

Organisation d'un circuit d'accueil

Dans un souci de travail dans les meilleures conditions et le max de réduction de risques, voici les propositions d'organisation :

- <u>Système accueil à la porte :</u>

La personne qui accueille et décode à la porte est équipée (masque – blouse – gants…).
Cette personne pouvant être vectrice par ses déplacements : **la proposition est que la (ou les) personnes qui sont à ce poste fassent partie d'un circuit différent.**

- Quand ils montent : retirer gants et désinfection des mains au SHA 30 sec,
- Garder masque et essayer de ne pas y toucher,
- En salle d'accueil, dispose d'une zone isolée, qui leur est dédiée,
- La circulation de ces collègues est limitée : **ne vont pas au 51, aquarium, desk,**
- **Font donc passer les infos à l'agent de liaison** (avec la distance de sécurité) ou d'autres collègues, plus libre de circulation.

Toutes les 2 heures, changer la personne assignée à l'accueil (avec un ordre de passage établi au briefing du matin)

À ce moment-là, dans le hall de la cage d'escalier :

- Retirer tout le matériel de protection et le jeter dans la poubelle dédiée,
- Lavage main au savon d'office.

- <u>Système DESK/ACCUEIL :</u>

Nous proposons de changer aussi régulièrement la personne au DESK
Lors de chaque changement et en début/fin de journée, bien prendre le temps de désinfecter tout le matériel.

Le Desk = 1 personne

Assurer une distance de sécurité devant et autour ; éviter de poser des papiers/ordos/… (se référer à des zones)

- <u>Système patient qui entre dans l'institution :</u>

Certains patients doivent encore monter (retour, dispensaire,) :

- La personne qui reçoit à d'office un masque,
- Le patient également,
- Le patient se désinfecte les mains ou met des gants,
- Consigne d'éviter de toucher,
- Pour le décodage, le patient est installé au 221,
- Après son passage : **désinfection du bureau où il a été reçu + des rampes + toute autre chose qu'il aurait touchée.**

ANNEXE 3 : Quelques chiffres de Flux.

Vous trouverez ci-dessous le registre exhaustif du nombre de patients que nous avons suivis au jour le jour, ainsi que le nombre de nouveaux suivis (ré)initiés (les retours d'anciens et l'accueil de nouveaux).

Date	Nbre de patients différents	Nbre retour ancien patients	Nbre de nouveaux patients
Lundi 16/03/20	45	2	0
Mardi 17/03/20	49	1	0
Mercredi 18/03/20	39	1	0
Jeudi 19/03/20	37	0	0
Vendredi 20/03/20	45	0	0
Lundi 23/03/20	43	1	0
Mardi 24/03/20	33	2	0
Mercredi 25/03/20	40	1	0
Jeudi 26/03/20	20	1	0
Vendredi 27/03/20	23	1	0
Lundi 30/03/20	38	1	0
Mardi 31/03/20	37	0	0
Mercredi 01/04/20	35	0	0
Jeudi 02/04/20	19	1	1
Vendredi 03/04/20	22	0	0
Lundi 06/04/20	38	0	1
Mardi 07/04/20	30	0	1
Mercredi 08/04/20	24	1	0
Jeudi 09/04/20	21	1	0
Vendredi 10/04/20	36	1	1
Mardi 14/04/20	53	1	1
Mercredi 15/04/20	39	0	1
Jeudi 16/04/20	31	0	0
Vendredi 17/04/20	35	0	0

En moyenne, depuis le lundi 16 mars 2020, nous avons vu 35 patients différents par jour et (ré)initié un traitement pour 22 patients.