

**Antoun KHOURY**

Praticien attaché associé  
Centre Hospitalier de Gonesse



## Hôpital public et crise COVID-19 : quel retour d'expérience ?

Retour d'expérience (RetEx) sur la gestion  
de l'épidémie COVID-19 du printemps 2020  
au Centre Hospitalier de Gonesse

Utilisez le hashtag **#SFSP2021**  
pour en discuter sur les réseaux sociaux

# Méthodologie

---

Démarche d'analyse *a posteriori*, globale et collective

Volet mémoriel

Volet opérationnel

Volet juridique

- Analyse quantitative
- Analyse qualitative
  - Récit de crise
  - Ateliers semi-guidés



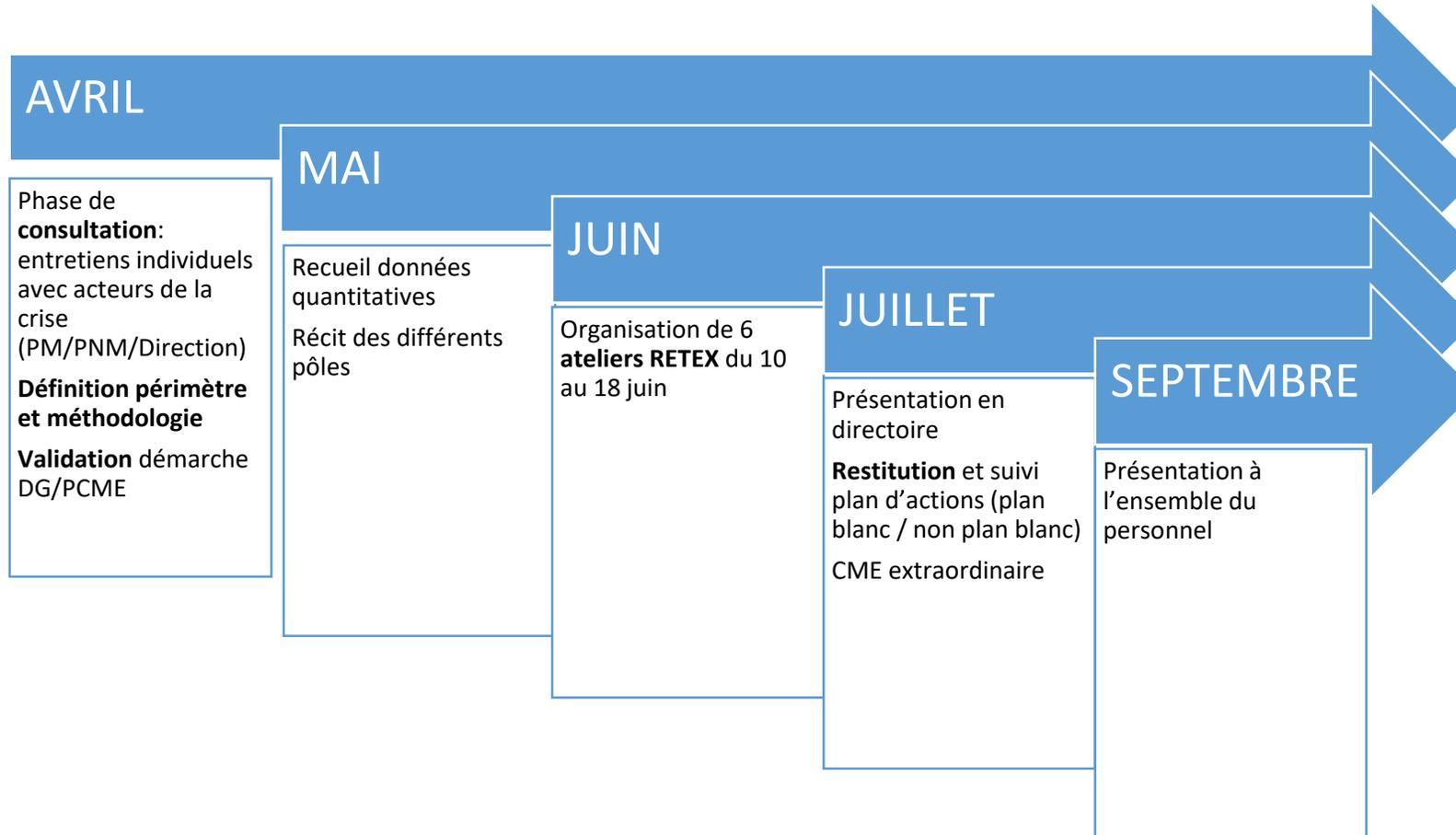
CONGRÈS 2021  
DE LA SOCIÉTÉ FRANÇAISE DE SANTÉ PUBLIQUE



CONGRÈS SFSP • POITIERS • 13 - 15 OCTOBRE



# Calendrier du RetEx



**CONGRÈS 2021**  
DE LA SOCIÉTÉ FRANÇAISE DE SANTÉ PUBLIQUE

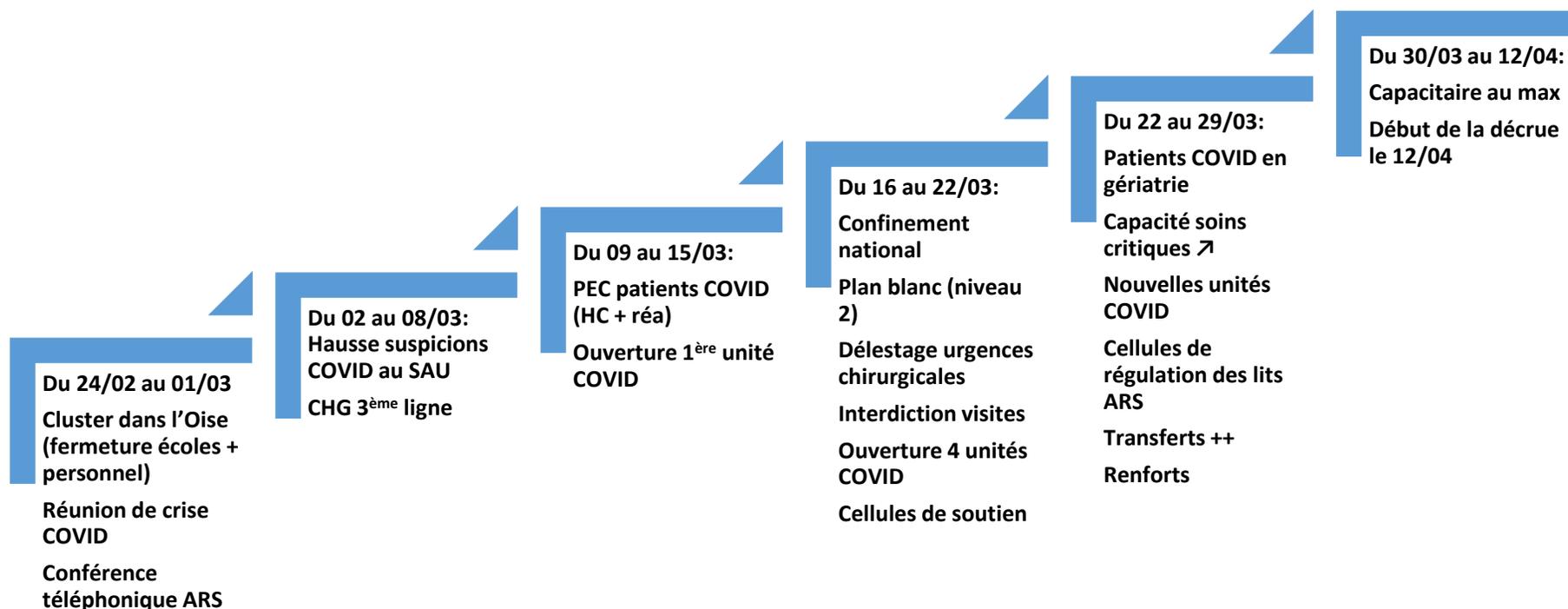


CONGRÈS SFSP • POITIERS • 13 - 15 OCTOBRE



# Chronocrise

## Synthèse de la chronologie de la situation d'urgence sanitaire liée au COVID-19



**CONGRÈS 2021**  
DE LA SOCIÉTÉ FRANÇAISE DE SANTÉ PUBLIQUE

CONGRÈS SFSP • POITIERS • 13 - 15 OCTOBRE



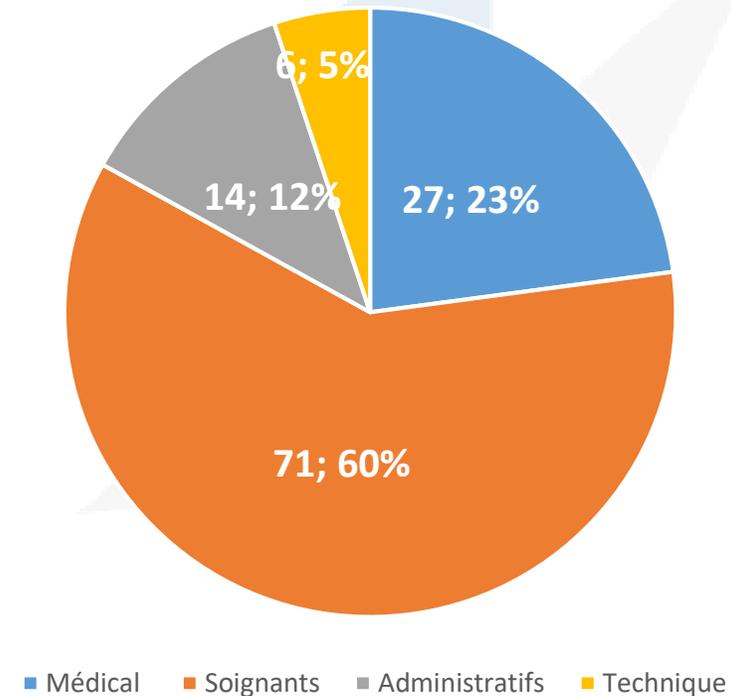
# Ateliers participatifs



# Résultats des ateliers

- **6 ateliers organisés entre le 10 et le 18 juin 2020**
  - Urgences et soins critiques
  - Hospitalisation COVID et non COVID
  - Pôle femme-enfant, pôle de gériatrie, pôle de psychiatrie, plateau des consultations
  - Cellule d'écoute du personnel, cellule de soutien des familles, IFSI, service social
  - Services prestataires (laboratoire, pharmacie, service de radiologie, équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière, morgue) et fonctions support (logistique, magasin, ressources humaines médicales et non médicales, services techniques, gestion des lits)
  - Cellule de crise
- 118 participants
- Représentativité des différents corps de métiers
- Recueil de verbatim
- Analyse thématique et catégorisation par atelier, comptage des mots
- Analyse globale après compilation des données des 6 ateliers

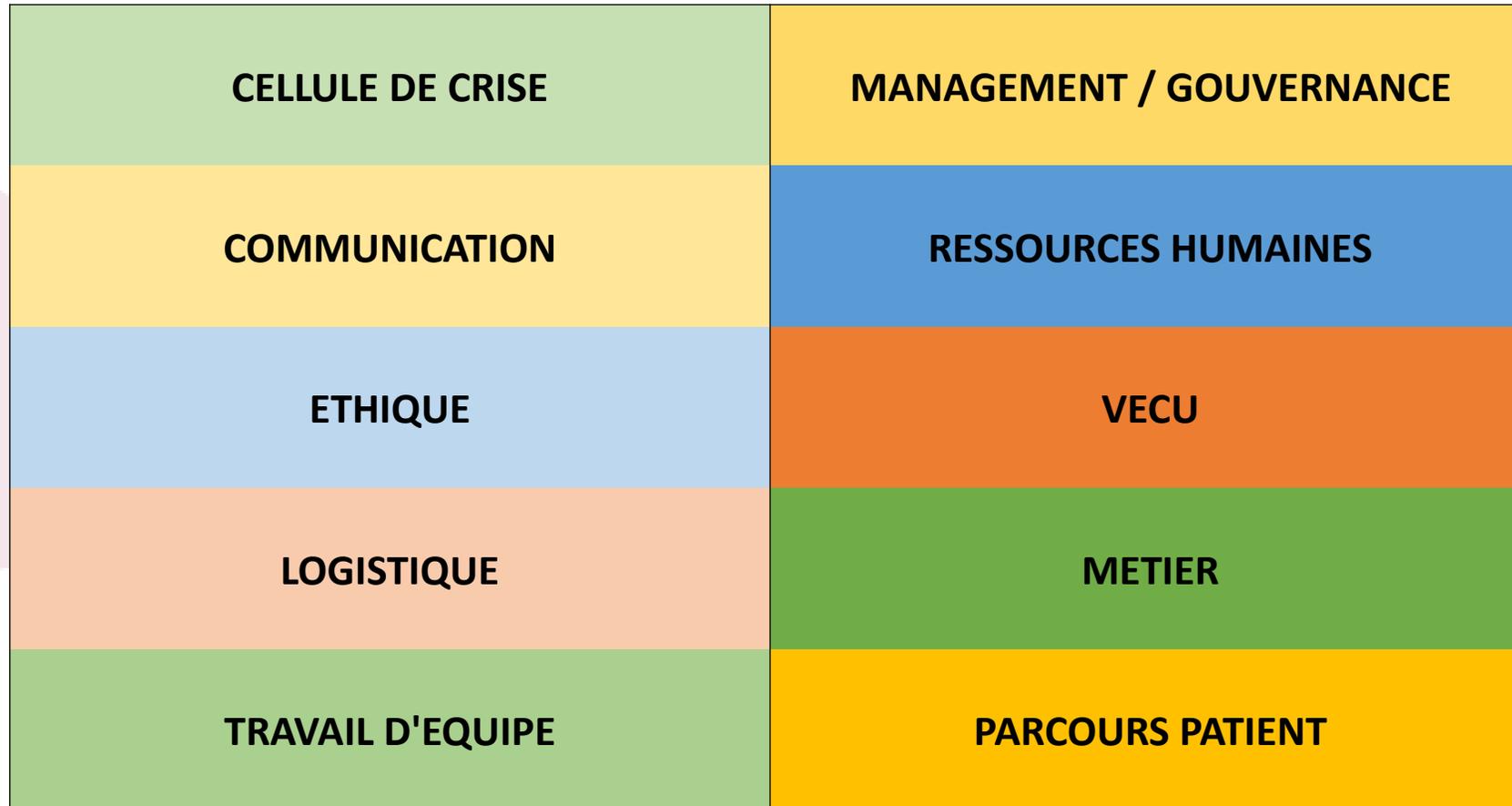
Répartition des catégories professionnelles





# Analyse thématique et orientations stratégiques

## Catégorisation : 10 thématiques identifiées



# Analyse thématique

<b>3. ETHIQUE</b>	
<b>POINTS FORTS</b>	<b>POINTS FAIBLES</b>
Pas de professionnels gravement atteints dans l'hôpital (chance)	Détresse des familles et des soignants liée au manque de possibilité de voir leur proche malade
Familles acceptées en réanimation	<b>Rigidité dans l'accueil des familles et le droit de visite des patients</b>
<b>Equipes de soutien : paroles libérées des familles</b>	<b>Culpabilité des soignants par rapport à la non prise en charge des patients non COVID</b>
<b>Solutions dans le projet social des familles (délais plus courts)</b>	<b>Appel aux familles avant l'intubation sans que celles-ci puissent voir le patient</b> <b>Patients seuls face à la mort</b>
	<b>Difficulté de respecter les gestes barrières dans la prise en charge de certaines catégories de patients (personnes âgées, en situation de handicap).</b> <b>Dilemme entre protection et soins aux patients (gériatrie, psychiatrie)</b>

# Analyse thématique

5. TRAVAIL D'EQUIPE	
POINTS FORTS	POINTS FAIBLES
<b>SOLIDARITE +++ / collectif de travail</b>	Communication
<b>Engagement, implication, mobilisation générale</b>	Isolement de certains services
Soutien et écoute des autres	Manque de coordination entre professionnels
<b>Barrières entre professions et professionnels tombées</b>	
Découverte de l'autre, rencontres	

# Analyse thématique

8. VECU	
POINTS FORTS	POINTS FAIBLES
<b>Engagement, implication</b>	Epuisement, solitude
Bienveillance, soutien	Heroïsation : être fort, pas le droit de "flancher"
<b>Reconnaissance (matérielle / immatérielle)</b>	<b>Peur, stress, angoisse, pleurs</b>
	Violence des situations
	Vécu de la mort difficile
	<b>Pas la même reconnaissance entre services COVID et non COVID</b>
	<b>Vécu difficile en post crise, sentiment d'abandon fin COVID</b>

# Discussion

---

## Points positifs:

- Forte mobilisation des professionnels
- Sincérité des échanges, liberté d'expression
- Richesse des discussions

## Limites:

- Temps court des ateliers (1H30/2H)
- Nombreux participants
- Difficile de permettre une expression égale de chacun
- Restriction des inscriptions aux ateliers
- Temporalité : RETEX à chaud, analyse intermédiaire

---

# Merci de votre attention

**Contacts :**

**Antoun KHOURY**

[antoun.khoury@ch-gonesse.fr](mailto:antoun.khoury@ch-gonesse.fr)

**Mailys de Fournoux**

*Directrice Qualité-Gestion des risques  
GHT Plaine de France*

[mailys.defournoux@ghtpdf.fr](mailto:mailys.defournoux@ghtpdf.fr)