

**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

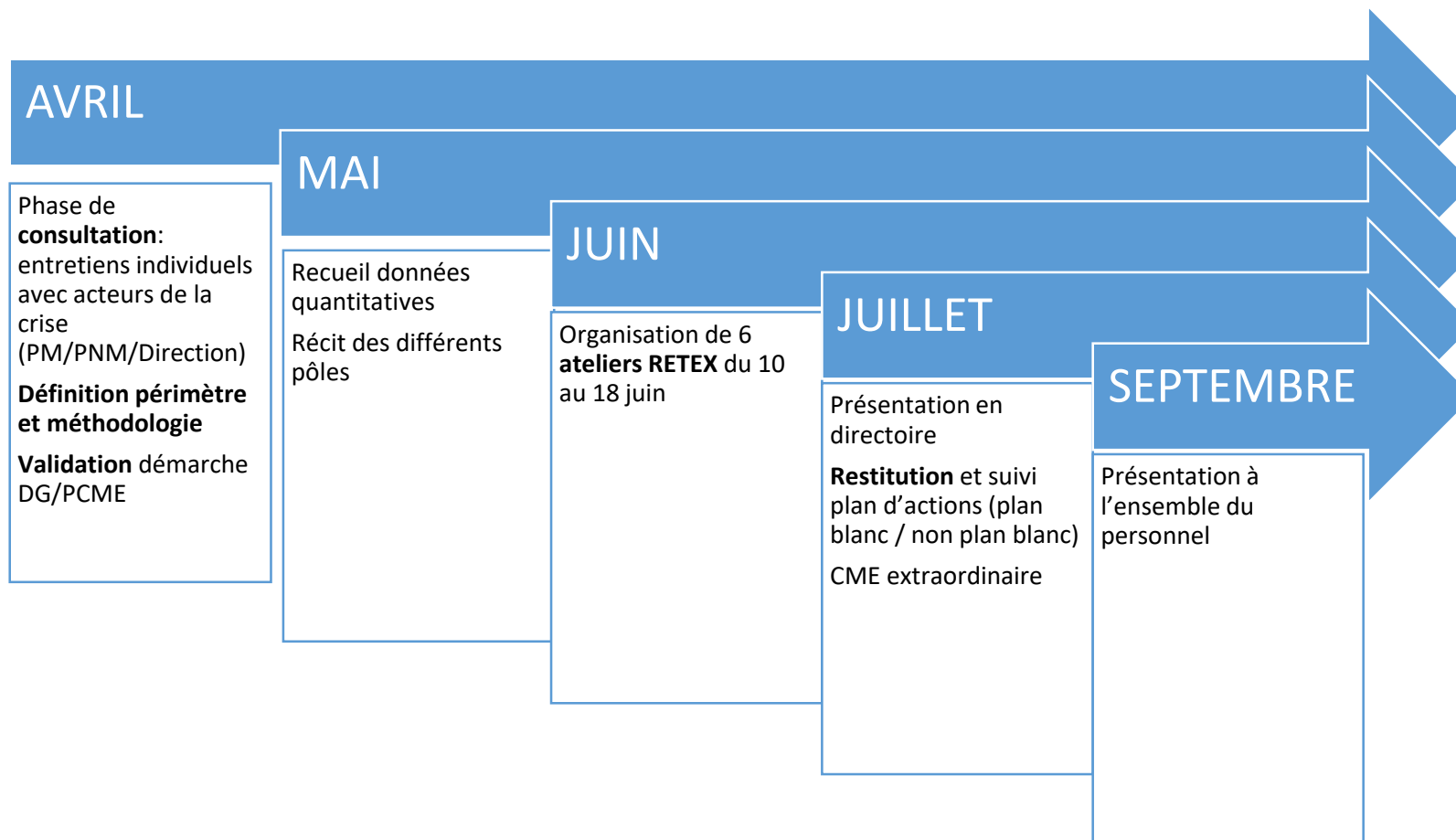


CONGRÈS 2021  
DE LA SOCIÉTÉ FRANÇAISE DE SANTÉ PUBLIQUE

CONGRÈS SFSP • POITIERS • 13 - 15 OCTOBRE

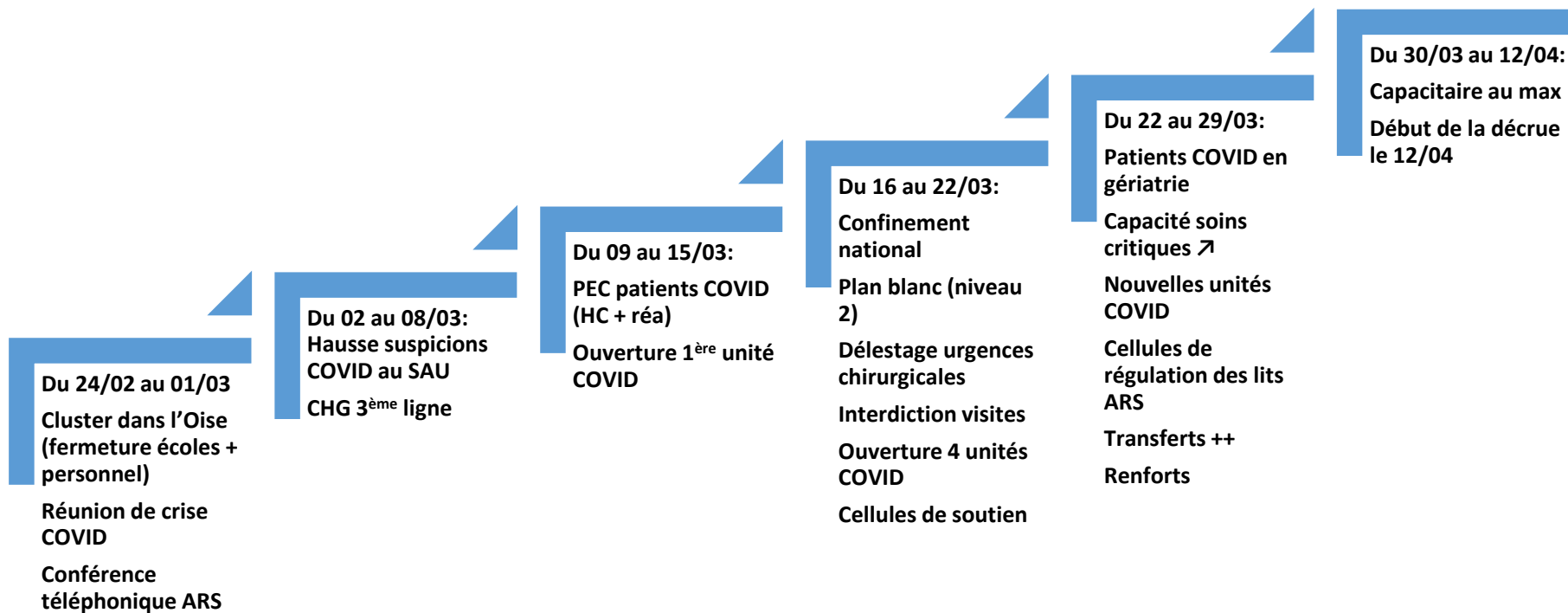


# Calendrier du RetEx



# 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



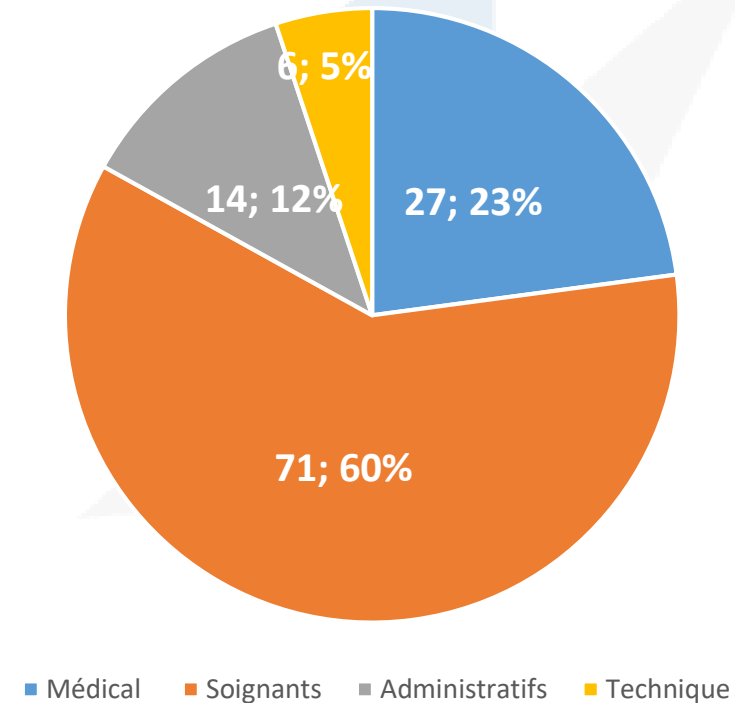
# Ateliers participatifs



# Résultats des ateliers

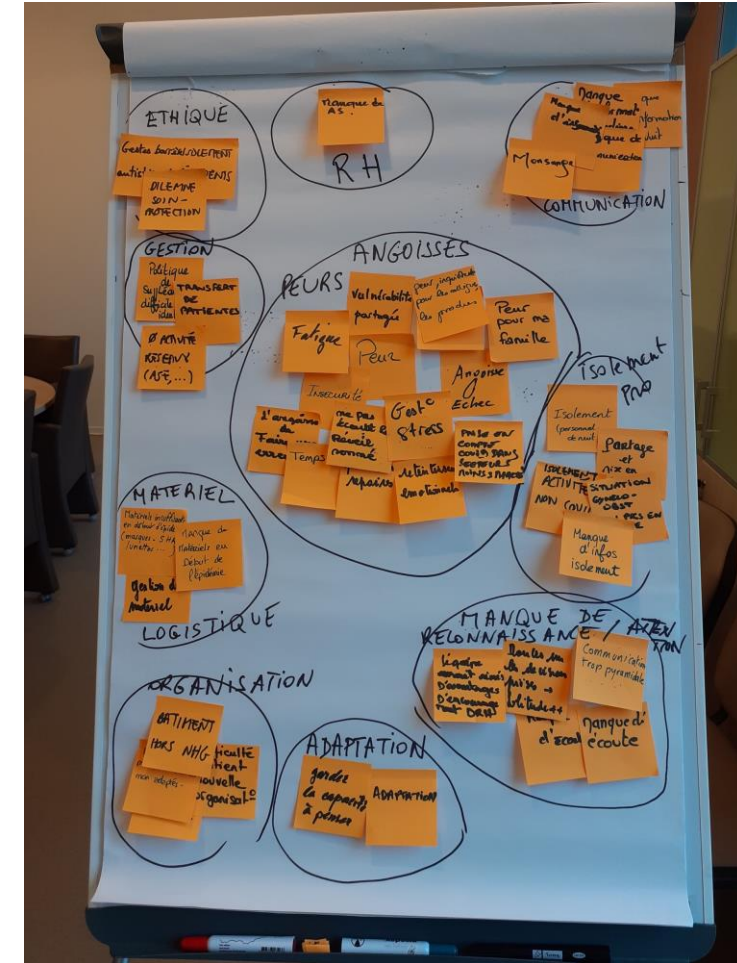
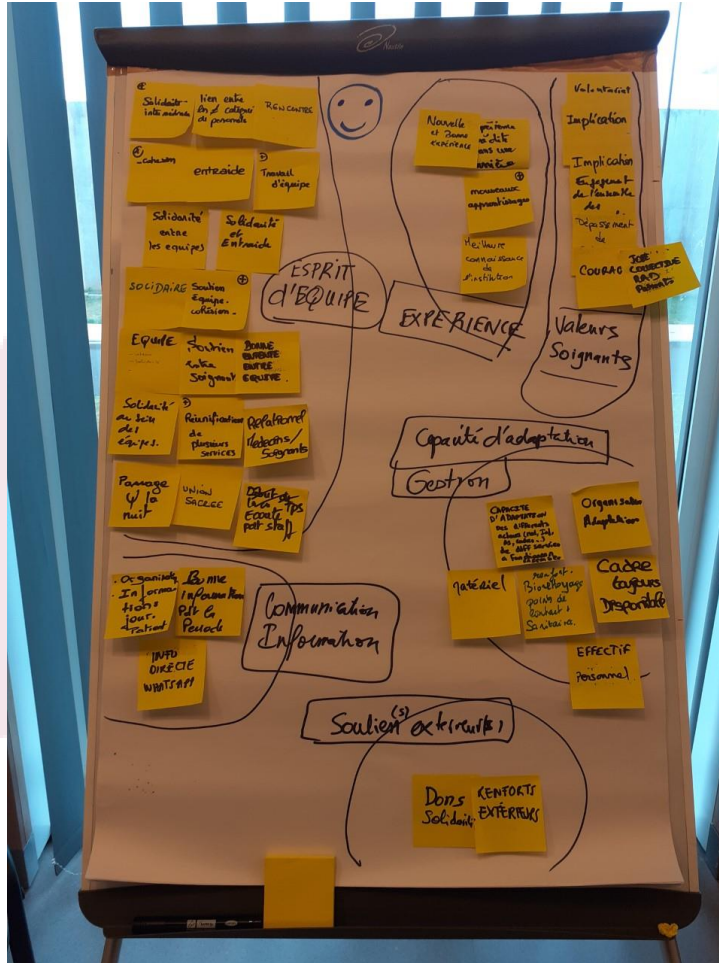
- **6 ateliers organisés entre le 10 et le 18 juin 2020**
  - Urgences et soins critiques
  - Hospitalisation COVID et non COVID
  - Pôle femme-enfant, pôle de gériatrie, pôle de psychiatrie, plateau des consultations
  - Cellule d'écoute du personnel, cellule de soutien des familles, IFSI, service social
  - 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





# Résultats des ateliers



# Analyse thématique et orientations stratégiques

## Catégorisation : 10 thématiques identifiées

CELLULE DE CRISE	MANAGEMENT / GOUVERNANCE
COMMUNICATION	RESSOURCES HUMAINES
ETHIQUE	VECU
LOGISTIQUE	METIER
TRAVAIL D'EQUIPE	PARCOURS PATIENT



# Analyse thématique

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

# 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@ghtpdfr.fr](mailto:mailys.defournoux@ghtpdfr.fr)