

**Iriscare**

Département Politique des établissements de soins

À l'attention des services ambulatoires agréés ou subventionnés par la COCOM et la COCOF

Bruxelles, 20/03/2020

**Objet : COVID-19 (coronavirus) – Consignes aux services ambulatoires agréés ou subventionnés par la COCOM et la COCOF**

---

Mesdames, Messieurs,

Suite aux dernières évolutions du COVID-19, et étant donné que vos associations accueillent des personnes et /ou organisent des activités avec des personnes, je vous prie de prendre connaissance de ce rappel des consignes de la semaine dernière ainsi que de nouvelles instructions détaillées ci-après.

**Ces mesures sont destinées à éviter la propagation du virus.** Elles ont été établies en conformité avec les instructions du SPF Santé Publique.

**1 – Quels sont les symptômes du COVID-19 ?**

La période d'incubation (période durant laquelle une personne est porteuse du virus, mais pas encore malade) varie entre 2 à 14 jours.

Les symptômes sont liés à une atteinte modérée à sévère des voies respiratoires s'accompagnant de fièvre, de toux et de difficultés respiratoires. Les personnes âgées et les individus souffrant, entre autres, de pathologies chroniques préexistantes sont davantage susceptibles de développer des formes sévères.

**2 – Quelles sont les règles préventives ?**

Les règles préconisées par le SPF Santé publique pour freiner la propagation du virus sont :

- Se laver **régulièrement** les mains avec de l'eau **et du savon** ;
- Éviter les contacts rapprochés (se donner la main, s'embrasser...);
- Ne pas se toucher le nez, les yeux, la bouche;
- Garder dans la mesure du possible une distance interpersonnelle de un mètre au minimum.
- Utiliser **toujours** des mouchoirs en papier ; un mouchoir ne s'utilise qu'**une seule fois** : il convient de le jeter directement après usage dans une **poubelle fermée**;
- Si vous n'avez pas de mouchoir en papier à portée de main, **éternuez ou tousez dans le pli du coude**;
- Après avoir toussé ou éternué, il faut se laver les mains avec de l'eau et du savon liquide. Il faut également se sécher les mains avec des serviettes en papier ou un linge propre (à usage unique);

- Éviter les contacts étroits avec toute personne présentant des symptômes de maladie respiratoire;
- Restez à la maison en cas de signes de maladie respiratoire.

**En ce qui concerne les membres du personnel :**

- Afficher les règles d'usage préconisées par le SPF Santé publique à l'entrée de votre institution et dans vos locaux en les téléchargeant sur le site spécialement consacré au COVID-19 : [www.info-coronavirus.be](http://www.info-coronavirus.be) et [www.coronavirus.brussels](http://www.coronavirus.brussels) .;
- Inviter les membres du personnel malades à rester chez eux. Ceux-ci doivent contacter par téléphone un médecin généraliste qui évaluera les mesures à prendre;
- Éviter les réunions non indispensables tout en veillant à la bonne continuité des services. Sont notamment considérées comme des réunions indispensables, les réunions d'urgence ou relatives à des situations médicales critiques;
- Privilégier une entrée unique et commune pour tout le monde (personnel, visiteurs et bénéficiaires).
- Les personnes à risque (âgées, asthmatiques, hypertendues,...) doivent redoubler de prudence. Les travailleurs ayant une personne à risque dans leur entourage peuvent continuer à travailler. Par contre, les travailleurs ayant un membre de la famille qui présente les symptômes du Coronavirus doivent appeler le médecin. Celui-ci décidera de la marche à suivre, y compris éventuellement la mise en quarantaine de la famille. Cette mesure ne peut être prise que sur base de la décision du médecin.

**En ce qui concerne les bénéficiaires :**

- Afficher les règles d'usage préconisées par le SPF Santé publique à l'entrée de votre institution et dans vos locaux en les téléchargeant sur le site spécialement consacré au COVID-19 : [www.info-coronavirus.be](http://www.info-coronavirus.be) et [www.coronavirus.brussels](http://www.coronavirus.brussels). S'assurer qu'elles soient visibles par les bénéficiaires;
- Privilégier une entrée unique et commune pour tout le monde (personnel, visiteurs et bénéficiaires);
- Annuler les activités et sessions de groupe.
- S'assurer que les bénéficiaires se lavent régulièrement les mains avec du savon, notamment à chaque entrée et sortie de l'établissement (transport commun, école, hôpital...).
- Un patient qui présente des symptômes doit être renvoyé chez lui et contacter sans attendre son médecin généraliste. S'il n'est pas en mesure de le faire, le service peut l'aider à appeler un médecin généraliste, le rassurer, assurer le suivi en fonction des conclusions du médecin généraliste. Le service doit également prendre des mesures afin que la personne n'entre pas en contact avec d'autres personnes au sein de l'établissement.
- Les consultations non urgentes de personnes asymptomatiques peuvent être annulées à condition de prévenir le bénéficiaire et en s'assurant que cette annulation ne génère pas un stress ou une panique chez le bénéficiaire.
- En ce qui concerne les consultations à domicile : Il est préférable d'éviter au maximum la concentration de personnes à risques ou autour de celles-ci. Il faut toutefois continuer d'assurer l'accompagnement du bénéficiaire et le rassurer, particulièrement avec les patients suivis pour des troubles de santé mentale. Pour ce faire, nous vous suggérons de mettre en place des alternatives afin de maintenir la communication avec les bénéficiaires et leur entourage (vidéoconférence, téléphone, ...).

- Les bénéficiaires qui vivent dans des structures d'accueil et d'hébergement (Maisons d'accueil, Accueil d'urgence,....sauf les MR et MRS) sont accueillies selon les mêmes règles que les bénéficiaires vivant dans leur propre logement.

**En ce qui concerne vos activités :**

- Les services ambulatoires de première ligne **doivent rester accessibles aux bénéficiaires** ; Il est indispensable que la première ligne joue son rôle afin d'éviter que les personnes se dirigent vers les hôpitaux et les urgences. **Le principe est donc l'ouverture des services ambulatoires. La continuité de l'aide aux personnes et des soins** doit être assurée.
- Néanmoins les **modalités d'accueil** des services peuvent être réorganisées : appeler les bénéficiaires, reporter les rendez-vous non urgents, réorganiser les plannings d'accueil afin d'éviter la promiscuité et l'épuisement du personnel, remplacer les permanences d'accueil « physique » par une permanence téléphonique et des prises de rendez-vous, se concentrer sur les activités indispensables et l'accueil des publics fragilisés,.....
- **Les contacts par téléphone** peuvent être privilégiés en tenant compte de la pathologie du bénéficiaire. Les patients dont la situation n'est pas grave ou moins grave peuvent effectivement être contactés par téléphone. Néanmoins, il est indispensable de veiller à une continuité des soins et une prise en charge des patients qui le nécessitent.
- Il est recommandé **d'espacer les moments de consultation** pour assurer le nettoyage du local entre deux patients mais également pour éviter la promiscuité des bénéficiaires.
- En ce qui concerne les enfants : **les consultations qui ne sont pas indispensables** peuvent être reportées. Pour les enfants dont les consultations doivent être maintenues en raison de leur état de santé, il est indispensable de désinfecter le matériel pédagogique utilisé après chaque utilisation.
- Les consultations familiales ne sont pas considérées comme des activités de groupe. Néanmoins, les consultations qui ne sont pas indispensables peuvent être reportées. Les familles dont le suivi ne peut être interrompu pour des raisons médicales doivent être prises en charge. Pour ce faire, nous vous suggérons de mettre en place des alternatives afin de maintenir la communication avec les bénéficiaires et leur entourage (vidéoconférence, téléphone, espacement des rendez-vous,....)

Nous demandons également qu'une solidarité s'organise entre les services et les secteurs. Les services qui ont des compétences spécifiques dans certains domaines peuvent proposer leur aide auprès d'autres opérateurs. De même les travailleurs dont les activités sont diminuées ou supprimées peuvent proposer leur aide auprès d'autres opérateurs qui seraient débordés. La COCOF SPFB veillera à ce que les dispositifs administratifs s'adaptent à cette mise en œuvre de la solidarité entre services.

Si vous prenez des mesures particulières relatives aux activités de votre association, nous vous demandons d'informer par mail votre gestionnaire de dossier.

**En ce qui concerne le respect des normes et le financement de votre institution :**

Etant donné la situation, la COCOF sera souple sur l'application des normes (heures de permanence, maintien des activités,....) à condition que les dérogations aux dispositions réglementaires soient envisagées dans l'intérêt de la population.

Il en va de même du financement : l'objectif est de faire en sorte que cette situation n'impacte qu'à minima le financement habituel des établissements concernés. En ce qui concerne les recettes propres ou les financements INAMI, cette question sera évaluée dans un second temps.

### 3 – Que faire en cas de suspicion d'infection ?

- Le membre du personnel ou le bénéficiaire qui présente des symptômes doit rentrer chez lui et contacter sans attendre un médecin généraliste par téléphone. S'il s'agit d'un membre du personnel, il doit informer son médecin qu'il travaille avec des personnes à risque;
- Il est vivement déconseillé de se rendre chez un médecin généraliste sans contact téléphonique préalable. Il n'y a pas lieu non plus de se présenter directement aux urgences des hôpitaux sans avoir d'abord appelé son médecin traitant;

#### **Pour plus d'informations :**

Pour toute question du grand public, appelez le numéro suivant : 0800/14689.

Pour les professionnels de vos institutions, les informations se trouvent sur les sites <https://www.info-coronavirus.be/fr/> ou <https://epidemiologie.wiv-isp.be/ID/Pages/2019-nCoV.aspx> (SCIENSANO).

Les informations spécifiques à Bruxelles ainsi que des FAQ's, des affiches et outils de communication (spots, modules d'information pour publiques spécifiques, banner, ... ) dans plusieurs langues sont disponibles sur le site [www.iriscare.brussels](http://www.iriscare.brussels) et [www.coronavirus.brussels](http://www.coronavirus.brussels).

Tania DEKENS  
Fonctionnaire Dirigeant