

ILS SONT EN PREMIÈRE LIGNE DURANT LA CRISE... LES EMPLOYEURS DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

LA DÉMARCHÉ

L'Union des employeurs de l'économie sociale et solidaire (UDES) souhaite mettre en avant les actions et l'engagement des entreprises de l'ESS durant la crise, dans un contexte où les plans de relances régionaux et nationaux sont en passe d'être engagés.

Sandrine CALAS, Responsable communication de la [Mutualité Française Haute-Garonne \(MFHG\)](#) en Occitanie, répond à nos questions.



« La MFHG a adapté le fonctionnement de ses activités pendant le confinement. Elle a maintenu une continuité de soins et de services pour ses usagers, dès lors que cela était possible, dans l'application de protocoles de sécurité sanitaire renforcés. »



POUVEZ-VOUS VOUS PRÉSENTER AINSI QUE VOTRE STRUCTURE EN QUELQUES MOTS ?

La Mutualité Française Haute-Garonne (MFHG) est une société de personnes à but non lucratif œuvrant dans le champ de l'Économie Sociale et Solidaire en faveur de la santé et des services à la personne.

Représentant 180 mutuelles fédérées à la Mutualité Française, elle gère pour leurs adhérents et pour l'ensemble des Haut-Garonnais, des services de soins et d'accompagnement qui répondent à une priorité : garantir l'accès de tous à la santé et préserver le bien-vivre ensemble.

Engagée dans une dynamique de développement continu de ses activités, la

MFHG répond, par l'étendue de ses services, aux besoins des populations à tous les âges de la vie :

- 3 centres de santé médicaux,
- 10 centres de santé dentaire,
- 1 centre de radiologie
- 16 magasins d'optique
- 7 centres d'audition
- 13 crèches et 2 relais d'assistantes maternelles,
- 5 services dédiés à la personne âgée
- 3 services en partenariat (IRM - Scanner - Hospitalisation à domicile)

Force économique locale, elle couvre l'ensemble du territoire et emploie près de 500 salariés, dont 180 professionnels de santé.

COMMENT AVEZ-VOUS VÉCU CETTE CRISE AU SEIN DE VOTRE STRUCTURE ?

Dans le respect des directives officielles, la MFHG a adapté le fonctionnement de ses activités pendant le confinement. Elle a maintenu une continuité de soins et de services pour ses usagers, dès lors que cela était possible, dans l'application de protocoles de sécurité sanitaire renforcés.

Les soins médicaux

L'activité médicale a été regroupée sur le centre de santé pluridisciplinaire de Toulouse-Basso Cambo qui rassemble sur un même site diverses spécialités médicales mais aussi 1 centre de radiologie et 1 centre de soins infirmiers. Sur site, les consultations en médecine générale,



gynécologie médicale et obstétrique, pédiatrie, dermatologie et radiologie ont été maintenues. En complément, et afin de limiter les déplacements, un service de téléconsultation a été mis en service en médecine générale et dermatologie.

Les soins dentaires

Si l'ensemble des centres dentaires ont fermé pendant le confinement, des permanences téléphoniques ont néanmoins été assurées par des chirurgiens-dentistes du centre de Toulouse Basso Cambo afin d'orienter les patients en situation d'urgence ou délivrer une ordonnance.

La continuité de soins au domicile des patients

Avec une réorganisation nécessaire pour compenser l'absence de personnels en arrêt de travail pour raison médicale ou garde d'enfants, le service de soins infirmiers de la MFHG est resté actif pendant la durée du confinement pour assurer à la fois les prélèvements sur site, au centre médical de Basso Cambo, et garantir avec le SSIAD (Service de soins infirmiers à domicile) les interventions à domicile. Les usagers ont eu le choix de maintenir ou suspendre temporairement les visites et l'organisation des tournées a été revue selon des critères de situation. En outre, une journée spécifique « patient Covid-19 » a été organisée, sans qu'aucun cas ne soit détecté.

En outre, la MFHG est l'un des membres fondateurs de Santé Relais Domicile, un service associatif d'hospitalisation à domicile. Pendant le confinement, la fermeture de certains services dans les hôpitaux et cliniques a provoqué un important transfert d'activité vers l'HAD. 160 patients ont ainsi été suivis quotidiennement au pic de l'épidémie contre une centaine habituellement. Des renforts de personnels soignants ont été déployés pour répondre notamment à la hausse des besoins pour des soins de chimiothérapie injectable ou de transfusion sanguine.

La continuité de service en optique et audition

Malgré la fermeture des magasins d'optique et centres d'audition, une adresse mail de contact a été mise en service et communiquée aux clients afin de réceptionner leurs demandes urgentes et y apporter une réponse sous 24h.

Les opticiens de la MFHG se sont, en outre, portés volontaires dans le cadre de l'appel national lancé par les syndicats de la filière pour assurer des permanences d'urgence. Ils ont ainsi pu accueillir, dans des conditions de sécurité drastiques, des personnels soignants ou d'astreinte, mais aussi des personnes âgées ou fragiles nécessitant une prise en charge immédiate, en procédant selon les cas, à la réparation ou au remplacement d'un équipement cassé, défectueux ou inadapté.

L'accueil de la petite enfance

Si les crèches et RAM (Relais d'Assistantes Maternelles) ont été fermés pendant le confinement conformément aux directives des autorités compétentes, 4 crèches ont néanmoins assuré une capacité d'accueil restreint pour les enfants de personnels prioritaires. Ce fut le cas de 2 crèches toulousaines et des crèches de Beauzelle et Flourens.

Dans l'ensemble des établissements, les personnels de petite enfance ont proposé aux parents des activités ludiques, adaptées à chaque âge, afin de préserver une continuité pédagogique et d'éveil. Veillant à distance sur la santé affective et émotionnelle des enfants, les personnels ont maintenu un échange continu avec les familles afin de déceler d'éventuelles difficultés durant la période délicate du confinement.

Les services dédiés à la personne âgée

Les services SSIAD1, SPASAD (Service polyvalent d'aide et de soins à domicile) et MAIA (Méthode d'actions pour l'intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'Autonomie) ont poursuivi leurs missions auprès des personnes âgées pendant le confinement. Les activités menées en groupes (ateliers thérapeutiques et halte-répét) ont quant à elles dû être suspendues.

La MAIA a dû faire face à un surcroît d'activité pendant le confinement avec la prise en charge de 8 nouvelles situations qui se sont ajoutées aux 86 situations déjà gérées par ce service.

QUELLES ACTIONS SPÉCIFIQUES VOTRE STRUCTURE A-T-ELLE MIS EN PLACE DURANT CETTE CRISE ?

Grâce à une gestion rigoureuse des stocks, les personnels soignants et d'accueil de la MFHG ont pu être dotés, en quantité suffisante, de tous les équipements de protection visant à assurer leur sécurité et celle des patients et des usagers, sans qu'aucune situation de pénurie ne soit à déplorer.

Pour se conformer aux limitations de déplacements, le télétravail a été instauré

pour l'ensemble des salariés des services support en mesure d'assurer leurs missions à domicile. Le service informatique de la MFHG a mis tout en œuvre pour équiper les salariés le plus rapidement possible en maintenant une assistance parfaitement efficiente.

En ce qui concerne les activités médicales, les cabinets médicaux ont été rapidement équipés pour la mise en place de la téléconsultation. Les équipes ont revu leurs pratiques et adopté la visio-conférence pour leurs réunions. Pour garder le lien avec ses 70 personnels soignants, le service d'HAD (Hospitalisation à domicile) a mis en place un point quotidien d'information Covid-19, permettant, notamment, de relayer les statistiques de progression de l'épidémie et l'évolution des recommandations des hautes autorités de santé.

Aux côtés des Directeurs opérationnels et des salariés de l'entreprise, les élus de la MFHG ont pleinement exécuté leur rôle en se rendant disponibles pour garantir la bonne marche des activités et la gestion courante de l'entreprise. Les réunions du Conseil d'Administration et du Bureau se sont tenues, à leur fréquence habituelle, en visio-conférence.

À l'issue du confinement, la MFHG a maintenu la date de son Assemblée Générale qui s'est déroulée pour la première fois de son histoire en format dématérialisé. Elle a pu mesurer avec fierté l'excellent taux de participation de

ses délégués à ce rendez-vous digital, reflet d'un engagement collectif exemplaire.

QUELS SONT VOS PRINCIPAUX ENJEUX DANS LES PROCHAINS MOIS ?

La priorité des services de la MFHG pour les prochains mois sera d'assurer une reprise d'activité pleine et entière en garantissant la parfaite sécurité des patients et usagers.

Cela passe par la mise en place de nouveaux protocoles sanitaires, pour lesquels les personnels soignants, mais aussi personnels d'optique, d'audition et personnels de petite enfance ont été formés. Cela passe également par l'adoption de services innovants. Les magasins d'optique de la MFHG ont par exemple tous été pourvus

de lampe à UV permettant la stérilisation rapide de 15 montures simultanément. Dès la rentrée de septembre, les professionnels seront équipés de tablettes permettant la prise de mesures optométriques sans contact.

L'accueil des personnes dans les établissements devra se maintenir dans le strict respect des gestes barrières et mesures de distanciation physique en matière de lutte contre les épidémies. Les personnels devront y être vigilants et renforcer la pédagogie auprès des publics afin de prévenir la réapparition de comportements à risque.

La gestion des consultations pendant le confinement

Sur site, maintien des consultations en :

- médecine générale
- gynécologie médicale et obstétrique
- pédiatrie
- radiologie
- dermatologie

Application de protocoles sanitaires renforcés : limitation du nombre de patients dans les espaces d'attente, masques et gel hydroalcoolique fournis, port d'équipements de protection pour les professionnels de santé et personnels d'accueil, rotation des personnels soignants pour assurer les permanences, isolement des patients présentant une suspicion de Covid-19...



La téléconsultation en complément :

La MFHG a équipé ses cabinets afin de proposer un service de consultations à distance. La téléconsultation a complété l'offre en médecine générale et dermatologie. Depuis la sortie du confinement ce service se poursuit, pour les patients qui le souhaitent, en dermatologie.



Le centre médical pluridisciplinaire de la MFHG à Toulouse Basso Cambo.