# Dans les murs de l’HFR: «Chacun est une pièce du puzzle»

Olivier-Kruse_Caroline

L’hôpital fribourgeois est mobilisé. Mais que se passe-t-il derrière ses murs, comment le personnel vit-il cette période intense? A tour de rôle, des collaborateurs de l’HFR témoignent dans la chronique de La Liberté. Caroline Olivie



Caroline Olivier-Kruse, coordinatrice au service accueil et management patients AMP

«Je travaille depuis 35 ans à l’HFR Fribourg. Je suis coordinatrice pour le service des admissions et réceptions téléphoniques. Je coordonne le travail des équipes, fais remonter les éventuels dysfonctionnements et collabore avec les divers secteurs de l’HFR. A l’information, nous orientons les patients vers le service adéquat, la bonne prise en charge. Ce qui a changé? L’inquiétude perceptible des patients et le stress du personnel, liés à la situation du Covid-19. Lors des appels

reçus à la centrale, nous aiguillons selon la procédure de l’HFR. Notre rôle primordial est aussi de rassurer, aider, donner des pistes. Au début, nous avons eu énormément d’appels, dans un climat de tension accrue, car les informations pour les rendez-vous annulés n’avaient pas encore circulé. Désormais, c’est plus calme, les patients ont été contactés.

A l’accueil, nous ne recevons que ceux dont les rendez-vous sont primordiaux. Sur demande, nous les accompagnons vers le service où ils doivent se rendre. Nous sommes douze à la réception en tournus 7/7 de 6 h 30 à 20 h et deux astreints à la Protection civile en renfort. Nous avons adapté les rocades aux mesures: distance, vitres aux guichets… Il faut aimer le stress pour faire ce travail, et c’est mon cas! Et j’ai la chance d’avoir des collègues fantastiques, avec un bon état d’esprit. Hors travail, famille et sport me ressourcent. Je suis confiante dans les mesures qui ont été mises en place. Et s’il faut s’adapter encore, nous nous adapterons. Nous ferons tout pour continuer à offrir un bon service. Mon rôle n’est pas plus important qu’un autre, l’HFR forme un grand puzzle, dont chacun est une pièce.»

*Nicole Rüttimann*

La Liberté (03.04.2020)

Service de communication
Étiquettes
Dans les murs de l’HFR
Covid
On parle de nous