

ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE DIRECTIVE POUR L'AGENT DE SÉCURITÉ

IMPORTANT : Seule la conseillère technique aux mesures d'urgence et sécurité civile peut modifier les tâches, rôles ou responsabilités des agents de sécurité.

MESURES PCI¹ À ASSURER:

1. Demander à l'utilisateur de se laver les mains;
2. Demander à l'utilisateur de mettre un masque de procédure et lui remettre à l'aide d'une pince;
3. Demander à l'utilisateur de se laver les mains à nouveau.

QUESTIONS À POSER :

1. Avez-vous eu un résultat positif à la COVID-19 dans les 10 derniers jours?

CENTRE DE PRÉLÈVEMENT

→ Si **OUI**, **REFUSER** l'accès à l'installation.

Si entre 6h30 et 8h00 : Remettre un coupon d'information et demander à la personne de suivre les consignes. Si la situation est « Urgente », demander à la personne de patienter ou de revenir à compter de 8h00 pour que l'infirmière clinicienne assistante au supérieur immédiat puisse évaluer la demande.

Pour parler à une infirmière pour déterminer les modalités pour votre prélèvement, en conformité avec les directives de la santé publique, veuillez :

Appelez au 450-454-4671 et faites l'option # 4

Mentionner que vous vous êtes présenté au CLSC pour un prélèvement et que l'agent de sécurité vous a remis ce coupon.

Si après 8h00 : Demander à l'agent administrative de l'accueil de contacter l'ICASI pour évaluer l'utilisateur.

AUTRES SERVICES

- Si **oui** : lui remettre un coupon **ROUGE** et aviser la personne de se présenter au guichet de l'agent administrative de l'accueil du CLSC;
- Aviser l'utilisateur de :
 - Ne toucher aucune surface;
 - Respecter le 2 mètres de distanciation en tout temps;
 - Conserver le coupon rouge visible en tout temps et le présenter au personnel du CLSC;
 - Conserver son masque de façon à bien recouvrir son nez et sa bouche en tout temps.
- Si **NON**, poursuivre le questionnaire.

¹ Prévention et contrôle des infections

2. Présentez-vous un ou des symptômes de la COVID-19?

- Si l'utilisateur semble hésiter, l'inviter à consulter l'affiche avec la liste des symptômes de la COVID.

CENTRE DE PRÉLÈVEMENT

- Si **OUI**, **REFUSER** l'accès à l'installation.

Si entre 6h30 et 8h00 : Remettre un coupon d'information et demander à la personne de suivre les consignes. Si la situation est « Urgente », demander à la personne de patienter ou de revenir à compter de 8h00 pour que l'infirmière clinicienne assistante au supérieur immédiat puisse évaluer la demande.

Pour parler à une infirmière pour déterminer les modalités pour votre prélèvement, en conformité avec les directives de la santé publique, veuillez :

Appelez au 450-454-4671 et faites l'option # 4

Mentionner que vous vous êtes présenté au CLSC pour un prélèvement et que l'agent de sécurité vous a remis ce coupon.

Si après 8h00 : Demander à l'agente administrative de l'accueil de contacter l'ICASI pour évaluer l'utilisateur.

AUTRES SERVICES

- Si **OUI** : lui remettre un coupon **ROUGE** et aviser la personne de se présenter au guichet de l'agente administrative de l'accueil du CLSC;
- Aviser l'utilisateur de :
 - Ne toucher aucune surface;
 - Respecter le 2 mètres de distanciation en tout temps;
 - Conserver le coupon rouge visible en tout temps et le présenter au personnel du CLSC;
 - Conserver son masque de façon à bien recouvrir son nez et sa bouche en tout temps.
- Si **NON**, poursuivre le questionnaire.

3. Êtes-vous immunodéprimé (immunosupprimé)?

- Si oui, lui remettre un coupon **MAUVE** :
 - Si l'utilisateur a un rendez-vous pour un prélèvement, le diriger vers le(s) guichet(s) d'accueil des prélèvements;
 - Pour un rendez-vous pour un autre service, demander à l'utilisateur de se présenter au guichet de l'agente administrative de l'accueil du CLSC.

4. Accompagnateur (viser à limiter le nombre d'accompagnateurs)

- Un seul accompagnateur est autorisé par usager et ce seulement si sa présence est essentielle à la visite de l'utilisateur;
- Pour les enfants (< 18 ans), la présence de deux accompagnateurs peut être acceptée;

5. Refus ou incapacité à porter le masque :

- Si refus de la personne de porter un masque pour une des conditions suivantes :
 - Avec un billet médical : diriger l'utilisateur vers l'accueil qui contactera l'intervenant concerné;
 - Avec une condition médicale : diriger l'utilisateur vers l'accueil qui contactera l'intervenant concerné;
 - Anti-masque : refuser l'accès à l'installation à l'utilisateur.

6. Usager se présentant pour un dépistage COVID-19 :

Ce test ne se fait pas au CLSC, référer la personne au 1-877-644-4545.

En tout temps, vous pouvez vous référer à l'agente administrative à l'accueil pour de l'aide.

DIRECTIVE POUR L'AGENTE ADMINISTRATIVE

1. Usager avec coupon ROUGE ayant un rendez-vous

- L'agente administrative procède à l'enregistrement et à la validation des informations de l'utilisateur en évitant de prendre les cartes d'identité;
- L'agente administrative dirige l'utilisateur vers la salle d'attente désignée;
 - COVID-19 positif : Diriger la personne vers la zone chaude.
 - Avec symptômes : Diriger la personne vers la zone tiède (petite salle au fond de la salle d'attente).
- L'agente administrative informe l'intervenant (l'infirmière, le médecin ou le professionnel) de l'arrivée de l'utilisateur;
 - Clinique de soins infirmiers(CSI) : En enregistrant sa présence dans l'application I-CLSC et ajouter la mention « **Symptômes +** » dans la note du rendez-vous;
 - Rendez-vous médical : En enregistrant la présence dans Médesync en sélectionnant « **Patient avec symptômes** ». Un appel téléphonique au médecin ou un message en surbrillance dans le DMÉ doit être fait pour aviser de la situation.
- L'intervenant revêt les mesures de protection nécessaires avant d'aller chercher l'utilisateur;
 - Consulter l'aide-mémoire : [AMC-DSIEU-6099-usagers-suspects-ou-confirmer-covid-19-en-clinique-medicale-gmf\(Intramuros\)-et-clsc](#)
- L'intervenant doit accompagner l'utilisateur lors de ses déplacements dans le CLSC (pour se rendre au bureau de l'intervenant et aussi APRÈS le rendez-vous jusqu'à sa sortie du CLSC).

2. Usager avec un coupon ROUGE n'ayant pas de rendez-vous

- L'agente administrative de l'accueil évalue le motif de visite de l'utilisateur;
- Si l'utilisateur vient pour un service fourni par l'accueil, celui-ci pourra être donné selon les procédures habituelles. Dans le cas des cartes RAMQ, le personnel de l'accueil pourra demander à l'utilisateur de revenir à une date ultérieure;
- Au besoin, l'agente administrative dirige l'utilisateur vers la salle d'attente dédiée;
- Au besoin, l'agente administrative peut solliciter une infirmière de la CASI ou un travailleur social de l'AAO pour évaluer l'utilisateur et valider si celui-ci doit recevoir des services le jour même.

3. Usager avec un coupon MAUVE ayant un rendez-vous

- L'agente administrative procède à l'enregistrement et à la validation des informations de l'utilisateur;
- L'agente administrative dirige par la suite le patient à la zone réservée pour les immunodéprimés ;
- Si durant les heures de prélèvements : Diriger l'utilisateur à la salle #1 (ancienne salle de triage) ;
- Si en dehors des heures de prélèvements : Diriger l'utilisateur au centre de prélèvement (celui-ci étant inutilisé à ce moment de la journée) ;
- Dans la mesure du possible, ne pas faire attendre plus d'un utilisateur en même temps.

4. Usager avec un coupon MAUVE n'ayant pas de rendez-vous

- L'agente administrative accueille et dirige par la suite l'utilisateur à la zone réservée pour les immunodéprimés, si nécessaire. Dans la mesure du possible, ne pas faire attendre plus d'un utilisateur en même temps.