

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 ?

- Si **OUI** et que l'utilisateur se présente pour un prélèvement : lui refuser l'accès à l'installation, lui remettre le coupon d'information et lui demander de suivre les indications qui y sont inscrites pour rejoindre l'infirmière ;

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

Appeler au **450-829-2321 # 5103**

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

- Si **OUI** et que l'utilisateur se présente pour un autre service qu'un prélèvement : lui remettre un coupon rouge et l'aviser de se présenter au guichet d'accueil (l'utilisateur doit aller directement à l'accueil, et ce même s'il avait l'habitude de se diriger ailleurs lors de ses visites antérieures) ;
- Aviser l'utilisateur de :
 - Conserver le coupon rouge visible en tout temps et le présenter au personnel du CLSC ;
 - Ne toucher aucune surface ;
 - Respecter le 2 mètres de distanciation en tout temps ;
 - Conserver son masque de façon à bien couvrir son nez et sa bouche en tout temps.
- Si **NON**, poursuivre le questionnaire à la question 2.

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

Demander à l'utilisateur de regarder l'affiche avec les symptômes de la COVID-19.

- Si **OUI** et que l'utilisateur se présente pour un prélèvement : lui refuser l'accès à l'installation, lui remettre le coupon d'information et lui demander de suivre les indications qui y sont inscrites pour rejoindre l'infirmière ;

¹ Prévention et contrôle des infections

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

Appeler au **450-829-2321 # 5103**

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

- Si **OUI** et que l'utilisateur se présente pour un autre service qu'un prélèvement : lui remettre un coupon rouge et l'aviser de se présenter au guichet d'accueil (l'utilisateur doit aller directement à l'accueil, et ce même s'il avait l'habitude de se diriger ailleurs lors de ses visites antérieures) ;

- Aviser l'utilisateur de :
 - Conserver le coupon rouge visible en tout temps et le présenter au personnel du CLSC ;
 - Ne toucher aucune surface ;
 - Respecter le 2 mètres de distanciation en tout temps ;
 - Conserver son masque de façon à bien couvrir son nez et sa bouche en tout temps.
- Si **NON**, poursuivre le questionnaire à la question 3.

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 ;
 - Si l'utilisateur a un rendez-vous pour un autre service, l'aviser de se présenter au guichet d'accueil (l'utilisateur doit aller directement à l'accueil, et ce même s'il avait l'habitude de se diriger ailleurs lors de ses visites antérieures) ;
- Si **NON**, diriger l'utilisateur au guichet d'accueil de son secteur.

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 ;
- Interdire les accompagnateurs symptomatiques ou positifs à moins que ceux-ci ne soient absolument essentiels.

5. Refus ou incapacité à porter le masque : Si refus 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 qui se présente pour prendre un rendez-vous pour un prélèvement : Il peut arriver qu'un usager se présente au CLSC pour prendre un rendez-vous pour un prélèvement. À ce moment, lui remettre le coupon :

Comment prendre un rendez-vous pour un prélèvement :
en utilisant « **clicsanté.ca** »
En appelant au **1-833-699-2414**

7. Usager qui se présente pour un dépistage COVID-19 :

Inviter l'utilisateur à appeler le **1-877-644-4545**, ce test ne se fait pas au CLSC,

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

CONSIGNES POUR LE PERSONNEL DU CLSC

Usager avec coupon rouge ayant un rendez-vous

- Dans la mesure du possible, le personnel de l'accueil priorise les usagers se présentant avec un coupon rouge afin de réduire les risques de contamination auprès des autres usagers ;
- Le personnel de l'accueil procède à l'enregistrement et à la validation des informations de l'usager en évitant de prendre les cartes d'identité ;
- Le personnel de l'accueil dirige l'usager vers :

CLSC Saint-Chrysostome	Salle d'attente dédiée #2
------------------------	---------------------------

- Le personnel de l'accueil informe l'intervenant (l'infirmière, le médecin ou le professionnel) de l'arrivée de l'usager ;
- L'intervenant revêt les mesures de protection nécessaires avant d'aller chercher l'usager ;
 - Consulter l'aide-mémoire : [AMC-DSIEU-6099-usagers-suspects-ou-confirmes-covid-19-en-clinique-medicale-gmf\(Intramuros\)-et-clsc](#)
- Pour un usager COVID positif, celui-ci doit être accompagné lors de ses déplacements dans le CLSC (pour se rendre au bureau de l'intervenant et aussi APRÈS son rendez-vous jusqu'à la sortie du CLSC) ;
- Pour un usager présentant des symptômes de COVID, celui-ci doit être accompagné lors de son déplacement vers le local où il recevra ses soins et, à moins que la suspicion de COVID-19 s'avère non-fondée, aussi APRÈS son rendez-vous jusqu'à la sortie du CLSC ;

Usager avec un coupon rouge n'ayant pas de rendez-vous

- Dans la mesure du possible, le personnel de l'accueil priorise les usagers se présentant avec un coupon rouge afin de réduire les risques de contamination auprès des autres usagers ;
- Le personnel de l'accueil évalue le motif de visite de l'usager ;
- Si l'usager 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'usager de revenir à une date ultérieure ;
- Au besoin, le personnel de l'accueil dirige l'usager vers la salle d'attente dédiée ;
- Au besoin, le personnel de l'accueil peut solliciter un intervenant du secteur concerné (ex. : une infirmière de la CASI ou un travailleur social de l'AAO) pour évaluer l'usager et valider si celui-ci doit recevoir des services le jour même.

Usager avec un coupon mauve ayant un rendez-vous

- Dans la mesure du possible, le personnel de l'accueil priorise les usagers se présentant avec un coupon mauve afin de réduire les risques que ceux-ci soient exposés à des usagers ayant un coupon rouge ;
- Le personnel de l'accueil contacte l'intervenant avec qui l'usager a rendez-vous afin de voir si la prise en charge peut être faite rapidement. Si non, faire attendre l'usager dans une salle libre ;
- **En aucun cas**, ces usagers ne doivent être dirigés vers les chaises dédiées aux usagers ayant des coupons rouges et celle pour les usagers sans symptômes.
- Si aucune salle n'est libre pour faire attendre l'usager, lui demander d'attendre près du poste de l'accueil, en retrait des autres usagers ;
- **En aucun cas**, ces usagers ne doivent être dirigés vers les chaises dédiées aux usagers ayant des coupons rouges et celles pour les usagers sans symptômes.

Usager avec un coupon mauve n'ayant pas de rendez-vous

- Dans la mesure du possible, le personnel de l'accueil priorise les usagers se présentant avec un coupon mauve afin de réduire les risques que ceux-ci soient exposés à des usagers ayant un coupon rouge ;
- Au besoin, faire attendre l'utilisateur dans une salle libre.
- **En aucun cas**, ces usagers ne doivent être dirigés vers les chaises dédiées aux usagers ayant des coupons rouges et celles pour les usagers sans symptômes.