

ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE DIRECTIVES 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 remettre un coupon rouge et l'aviser de se présenter au guichet d'accueil des prélèvements.
- 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 (incluant la borne);
 - 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 remettre un coupon rouge et l'aviser de se présenter au guichet d'accueil des prélèvements.
- 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 (incluant la borne);
 - 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.

¹ Prévention et contrôle des infections

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 au prélèvement

- 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 avise l'infirmière de l'arrivée de l'usager afin qu'elle puisse venir faire l'évaluation de l'urgence du prélèvement. Si l'infirmière décide de réaliser le prélèvement, 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-Polycarpe	Chaises dédiées
----------------------	-----------------

- L'intervenant revêt les mesures de protection nécessaires avant d'aller chercher l'usager;
 - Consulter l'aide-mémoire : [AMC-DSIEU-6099-usagers-suspects-ou-confirmer-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 coupon rouge ayant un rendez-vous autre que les prélèvements

- 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-Polycarpe	Chaises dédiées
----------------------	-----------------

- 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-confirmer-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'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, le personnel de l'accueil dirige l'utilisateur vers les chaises dédiées;
- 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'utilisateur 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'utilisateur a rendez-vous afin de voir si la prise en charge peut être faite rapidement. Si non, faire attendre l'utilisateur sur la chaise tout près du bureau de l'infirmière, du médecin ou de l'intervenant.
- **En aucun cas** ces usagers doivent être dirigés vers les chaises dédiées aux usagers ayant des coupons rouges et celle 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;
- Le personnel 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;
- Au besoin, le personnel de l'accueil dirige l'utilisateur vers les chaises dédiées à cette clientèle;
- Au besoin, le personnel de l'accueil peut solliciter un intervenant (ex : une infirmière de la CASI ou un travailleur social de l'AAO).